سلسلة المهارات الاجتماعية (١)

المهارات الاجتماعية

المفهوم والوحدات والمحددات

دخيل بن عبدالله الدخيل الله

سلسلة المهارات الاجتماعية (١)

المهارات الاجتماعية

المفهوم والوحدات والمحددات

تأليف

دخيل بن عبدالله الدخيل الله

أستاذ علم النفس الاجتماعي

قسم علم النفس - جامعة الملك سعود

العبيكان
Obeikan

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

الدخيل الله؛ دخيل عبدالله

المهارات الاجتماعية: المفهوم والوحدات والمحددات./ دخيل الله الدخيل الله.- الرياض، ١٤٣٥هـ

٢٢٤ ص؛ ١٦,٥ × ٢٤سم

ردمك: ٢-٦٦٧-٥٠٣-٦٠٣-٩٧٨

١- الخدمة الاجتماعية ٢- الاتصال (علم الاجتماع) أ- العنوان

ديوي ٣٦١ رقم الإيداع: ١٤٣٥/٢٣٨٠

الطبعة الأولى

١٤٣٥هـ / ٢٠١٤م

الناشر العبيكان Obeikan للنشر

المملكة العربية السعودية - الرياض - المحمدية - طريق الأمير تركي بن عبدالعزيز الأول

هاتف: ٤٨٠٨٦٥٤ فاكس: ٤٨٠٨٠٩٥ ص.ب: ٦٧٦٢٢ الرياض ١١٥١٧

موقعنا على الإنترنت

www.obeikanpublishing.com

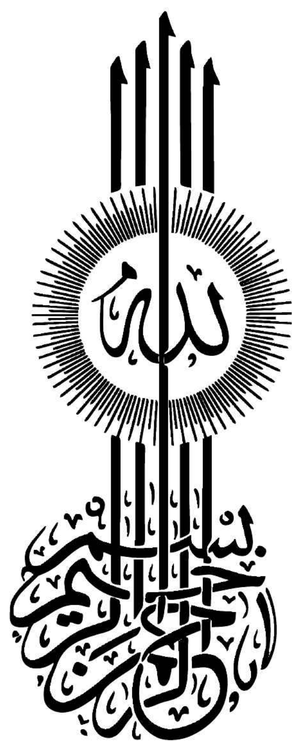
متجر العبيكان Obeikan على أبل

http://itunes.apple.com/sa/app/obeikan-store

امتياز التوزيع شركة مكتبة العبيكان Obeikan

المملكة العربية السعودية - الرياض - المحمدية - طريق الأمير تركي بن عبدالعزيز الأول

هاتف: ٤٨٠٨٦٥٤ - فاكس: ٤٨٨٩٠٢٣ ص. ب: ٦٢٨٠٧ الرياض ١١٥٩٥


الله
بسم الله الرحمن الرحيم

المحتويات

الموضوع **الصفحة**



تقديم

تتعدد المهارات في أنماطها وأنواعها، وتتنوع في خصائصها ومحدداتها بوصفها أنماطاً من السلوك المقبول والمطلوب. وقد حظيت المهارات ذات الصلة بالآخرين منها باهتمام خاص من قبل أرباب العلوم الإنسانية، وتتمثل في أنماط من المهارات تتضمن أساليب حسن التصرف في المواقف عند التعامل مع الآخرين، كالمهارة في التواصل والتوكيد والتعاطف وحل المشكلات البينية. وتعرف مثل هذه المهارات بـ «المهارات الاجتماعية». ويطلق عليها بعض المشتغلين في دراستها مهارات التفاعل أو المهارات البينية. ويُعدّ أرجايل (١٩٩٥)[١] هذه المهارات الاجتماعية ذكاء؛ لأنها تتطلب من الناس توظيف معارفهم الاجتماعية، وقدرة الفرد على توظيف معارفه ينبئ عن فطنة وذكاء. وقد أشار إلى أن هذه المهارات تنشأ تلقائيّاً بوصفها نتاجاً لما يعرف بالإحساس العام، غير أن الناس ليسوا واعين بالمسائل الصغيرة اللازمة لارتباطهم بالآخرين[٢]، ومن ثم كان التعرف والتدريب عليها مطلباً شخصيّاً وحاجة اجتماعية.

وعلى أساس من هذه الحقيقة بزغت فكرة تأليف سلسلة من الكتب للتعريف بالمهارات الاجتماعية: مفهوم ومكونات ومحددات، وما يرتبط بها من تدريبات وتمارين وطرق تقييم. فضلاً عن تعليم وتدريس هذا النوع من المهارات بالمدارس.

وتتألف سلسلة كتب المهارات من ثلاثة كتب، كل كتاب يضم عدداً من الفصول، وذلك وفق الترتيب الآتي:

• **الكتاب الأول:** المهارات الاجتماعية (المفهوم والوحدات والمحددات) ويشتمل على عرض نظري لمفهوم المهارات الاجتماعية في أنماطها ومحدداتها المختلفة وعلاقتها بالكفاءة الاجتماعية، إذ يجد القارئ في الفصل الأول والثاني من الكتاب تعريفاً للمهارة الاجتماعية، وما تنطوي عليه من وحدات أو مكونات، وما يحكمها من متغيرات بوصفها محددات لها. وما يميزها بوصفها مظهراً مهاريّاً لسلوك الفرد الاجتماعي، وعلاقة ذلك بمدى كفاءة الفرد في تصرفاته خلال تفاعله مع الآخرين. وتحديد لمفهوم الكفاءة الاجتماعية والعناصر المكونة لها، وموقع المهارات الاجتماعية في منظومة الكفاءة الاجتماعية، والأنماط المختلفة للمهارات الاجتماعية. وتناول الفصل الثالث التعريف بالمهارات الاجتماعية الرئيسة، بدءاً من تحديد المفهوم لكل مهارة وأبعاد كل مهارة ومظاهرها أو العناصر المركبة لها ومحدداتها بوصفها مهارة منفردة بذاتها ومطلباً لاكتساب غيرها من المهارات. والمهارات الرئيسة التي عرض لها هذا الفصل هي مهارات: (١) التوكيد (٢) التواصل بنوعيه (٣) التعاطف (٤) حل المشكلات.

• **الكتاب الثاني:** المهارات الاجتماعية (تدريب وتمارين ومناهج تقييم). تضمن الفصل الأول منه تعريفاً بأهمية التدريب على المهارات ومراحل اكتساب المهارة وخصائص ومطالب كل مرحلة من مراحل اكتساب المهارة بوصفها شرطاً لازماً لاكتساب المهارة. وتضمن الفصل عرضاً لمناهج وطرق التدريب على المهارة من ذلك: (١) القصص والسير الذاتية. (٢) الترديد والممارسة. (٣) الحوار البناء. (٤) المناقشة الجماعية. (٥) اللعب. (٦) التعليم التعاوني. (٧) الاقتداء والنمذجة. (٨) التعبير الفني. (٩) الانعكاس على الذات وصياغة الأهداف. (١٠) الوعي بالذات وانتظام الذات، التدريب

والتحكيم. كذا تضمن الفصل أمثلة تطبيقية لاستخدام مناهج وبرامج التدريب. في حين اشتمل الفصل الثاني على عرض لتدريبات وتمرينات على المكونات الرئيسة للمهارات الاجتماعية (التوكيد والتواصل والتعاطف وحل المشكلات) مصحوباً بتعريف مؤشرات اكتساب المهارة ومطالب التدريب عليها. وجاء عرض التمارين الخاصة بالتدريب على المهارات على نحو يأخذ في الحسبان ترتيب المهارات وفقاً لموقعها في منظومة المهارات في علاقتها بالأخرى بوصفها أساساً لها. وروعي عند عرض التمارين الترتيب في العرض، بحيث يعكس الترتيب علاقة كل تمرين بالآخر من حيث:

(١) أهميته في اكتساب المهارة. (٢) مدى مساهمته في إتمام التدريب على المهارة. وفي بعض المواقف روعي عند العرض تعيين الفئة المستهدفة بالتدريب بوصفهم أفراداً أو جماعة. عدا عرض بعض التمارين التي تمثل مطالب لإتقان تمارين أخرى، كما هي الحال مع تمارين حل المشكلات. فالتمارين المرتبطة بمهارة حل المشكلات تضمنت تمارين فردية وأخرى جماعية وتمارين رئيسة وأخرى متفرعة عن الرئيسة. فالتدريب يكون عامّاً على خطوات حل المشكلة. ويأتي في سياق هذا التدريب العام تمارين فرعية تتعلق بالتدرب على تكنيكات تمكن من حل المشكلات، كتكنيك «العصف الذهني» وتكنيك «ما ليس من المشكلة» وتكنيك «المعاضد والمضاد» من الحلول المقترحة. وختم الفصل بعرض لبعض التكنيكات والتوجيهات الخاصة بالتدريب على المكونات للمهارات. وينتهي الكتاب بالفصل الثالث، حيث عُرض فيه بإيجاز اتجاهات تقييم المهارات والمناهج المختلفة في تقييم اكتساب المهارات الاجتماعية، من ذلك مثلاً: (١) التقارير الذاتية. (٢) اختبارات تمثيل الأدوار. (٣) الملاحظة شبه الطبيعية. (٤) التقدير من قبل أشخاص

مهمين. وتخلل العرض خصائص كل منهج وكيفية استخدامه وفاعليته في التدريب على مهارة دون أخرى، وعلاقته بالمناهج الأخرى بانفراد أو تداخل، وعرض لنماذج من مقاييس كل مهارة.

- **الكتاب الثالث:** تعليم وتدريس المهارات الاجتماعية والقيم في المدارس. اختتم المؤلف هذه السلسلة من الكتب بالتعريف بالمهارات الاجتماعية والقيم في المجال المدرسي (مفهوم وتطبيق) والأساس الذي تقوم عليه الحاجة لتعليم المهارات والقيم، وما يلزم مراعاته عند تبني أي منهج لتدريس المهارات الاجتماعية والقيم في الأوساط المدرسية، إذ استهلّ المؤلف الكتاب بتحديد مفهوم وأنماط المهارات الاجتماعية وأهمية تعلمها وعلاقتها بالكفاءة الاجتماعية بالبيت والمدرسة والحاجة لتعلمها ومطالب تعلمها والمناهج والطرق المختلفة في تعليم وتدريس المهارات الاجتماعية في الوسط المدرسي وخصائص كل منهج ومطالبه (الفصل الأول) وناقش تعليم وتدريس القيم، بدءاً بتعريف القيم والحاجة إلى تدريسها والهدف من تدريسها، مروراً بالأطر النظرية في تدريسها ومناهج تدريسها (الفصل الثاني). واختتم الكتاب بتمارين في تدريس المهارات وأخرى في تدريس القيم، وتطبيقات في تدريس المهارات والقيم، فضلاً عن عرض موجز لمناهج التدريب ومناهج التقييم للمهارات وأساليب التقييم للقيم (الفصل الثالث).

عموماً تضمن كل فصل من فصول الكتب الثلاثة جداول تحوي ملخصات لأبرز الأفكار والمفاهيم التي ورد ذكرها في ذلك الفصل أو نوافذ احتوت على معلومات إضافية حول موضوعات الفصل من قبيل الزيادة أو التوضيح، مدعومة أحياناً بأشكال ورسوم وصور، عدا ما تضمنته قائمة المراجع والمصادر من معلومات قد تسهل على المستفيد من محتوى الكتاب

(مدرسـين وطلاب أو موظفـين وعاملين) الوصـول إلى المزيـد من الحقائق والمعلومات حول المهارات الاجتماعية على مستوى التنظير والتطبيق.

آمل أن يكون في هذا الجهد ما يشـكل إضـافة للمكتبة العربية في مجال التعريف بالمهارات الاجتماعية، وأن يبقى أداة مسـاعدة لمن ينشـد المزيد من المعرفة والتطبيق.

هذا، وبالله التوفيق

المؤلف

أ. د/ دخيل بن عبدالله الدخيل الله

الرياض: ١/ ٨/ ١٤٣٤هـ



الفصل الأول

التعريف بالمهارات الاجتماعية

- **المهارات الاجتماعية: المفهوم والمحددات:**

* المهارة: لغة واصطلاحاً.

* طبيعة المهارة: (١) نموذج ما يشبه السمة، (٢) نموذج الموقف.

* المهارات الاجتماعية ومهارات الحياة.

- **المهارات الاجتماعية والكفاءة الاجتماعية:** نموذج الكفاءة والمهارة:

* تعريف الكفاءة الاجتماعية.

* مستويات الكفاءة الاجتماعية.

* مركبات الكفاءة الاجتماعية.

- **تصنيف المهارات الاجتماعية:** الأصناف المختلفة للمهارات:

* التصنيف على أساس المعرفة والتفاعل.

* التصنيف على أساس المعرفة والسلوك.

* التصنيف على أساس مستوى المهارة في السلوك.



أولاً: المهارات الاجتماعية: المفهوم والمحددات

المهارة لغة

من مهر وتمهر بمعنى أجاد وأتقن. ورجل ماهر أي حاذق متقن، لما أسند إليه من مهام دون إخلال. ومهر في العلم وغيره (يمهَر) بفتحتين (مُهوراً) و(مهارةً) فهو (ماهر) أي حاذق عالم بذلك. و(مهَر) في صناعته و(مهَر بها) و(مهرها) أتقنها معرفة [٣]. والقول بالمهارة يظهر في كل حين. عند الحاجة وطلب المعونة عند اشتداد الأزمة وإبَّان النكبة، وحال الاستماع والاسترخاء. فالناس تسأل عن الماهر، حين تستأجر الموظف والعامل. وكل منا يطلب المهارة عند الغير متى ما رغب في استخدامه. ويبغي المهارة في ذاته عندما ينشد طلب قضاء حاجاته، أو حال أنه مطلوب بذاته للإتيان بممارسة في سبيل المساعدة لقضاء حاجة ذات علاقة بمصالح غيره.

المهارة الاجتماعية اصطلاحاً

عند مراجعة أدبيات البحث في المهارات، يلاحظ غياب الاتفاق حول تحديد تعريف مانع جامع لمفهوم المهارات الاجتماعية، غير أن هناك شبه إجماع بين كثير من المشتغلين في دراسة المهارات الاجتماعية، على أن المهارة الاجتماعية تمثل قدرة على حسن التصرف في مواقف محددة. فأرجيال (١٩٦٩) [١] يعرف المهارة بأنها «تلك السلوكيات البينية التي تسهم في فاعلية الفرد كجزء من جماعة كبيرة من الأفراد». في حين يحصرها ويس (١٩٦٨) [٤] في «الاتصال والفهم والاهتمام والألفة والوئام بين المتكلم والمستمع». ويتوسع ماجوير وبريستلي، (١٩٨١) [٥] ليرى في المهارات الاجتماعية أنواعاً من التصرفات الأساسية للاتصال المباشر بين الأفراد بفاعلية،. ويؤكد نلسون – جونس

(٢٠٠٦)[٦] على مستوى الكفاءة والخبرة بوصفها محددات لمعنى المهارة، وعلى أي حال، يشير مفهوم المهارات الاجتماعية إلى «أي سلوك متعلم مقبول اجتماعيّاً يمكّن الشخص من التفاعل مع الآخرين بفعالية. ويتجنب بفعله الشخص الاستجابات غير المقبولة اجتماعيّاً»[٧]. ويذهب البعض في تعريفه لها إلى أبعد من ذلك، فلا يقصرها على تصرفات معينة، بل يتعدى ذلك ليضمنها القدرة العامة على توليد سلسلة من البدائل للتصرف، يختار الفرد منها المناسب عند مواجهة الآخرين[٨]. وعلى أي حال، تعريف المهارة يشير إلى مدى الملاءمة أو الكفاءة في التفاعل مع الآخرين[٩]. وعلى الرغم من إدراك المؤلف لعدم توافر تعريف عملي مانع جامع للمهارة، إلا أنه يرى ضرورة وجود تعريف شبه محدد لمن يعمل في مجال المهارات الاجتماعية.

وأفضل مفهوم للمهارة الاجتماعية في نظره الذي يمكن أن يفي بمثل هذا الغرض، ذلك المفهوم المقيد بالموقف - situation-specific - حيث يقدم وصفاً لما يميز تصرفات الفرد ومدى فاعليتها في تفاعله مع الآخرين في موقف معين. ويتوقف تحديد الفاعلية على سياق التفاعل (تعبير عن مشاعر- طلب أو رفض) ونطاق الموقف المحدد في أي سياق (مثلاً، التعبير عن رفض لطلب من صديق أو زميل). ومعظم تعريفات المهارة الاجتماعية تتضمن هذه الخاصية الموقفية. وعلى أساس من هذه الخاصية يمكن تحديد معنى المهارة الاجتماعية بأنه «تصرف متقن لبلوغ هدف معين في سياق علاقة بينية في موقف محدد». وباختصار، يمكن القول: إن الطبيعة النوعية للمهارة الاجتماعية، كما يجمع المهتمون بدراستها ليست أفكاراً وقيماً ومعتقدات، بل قدرات وتصرفات أو أنماط سلوك تنطوي على أفكار ومشاعر ووجدانات تترجم في تصرفات تؤدى بدرجة عالية من الكفاءة تتناسب ومطالب الموقف الذي يستدعي الأداء لها.

طبيعة المهارة الاجتماعية

تفترض التعريفات المعاصرة للمهارات الاجتماعية الأساسية بأن المهارات قدرات وإستراتيجيات اجتماعية متعلمة. وما يؤلف قدرة أو مهارة اجتماعية معينة محكوم بأعراف اجتماعية وثقافية محددة، تنظم التواصل بين الأشخاص في أي وسط اجتماعي.

وتكشف مراجعة الآداب السابقة حول المفهوم عن وجود مذهبين رئيسين لاستخدامات المفهوم وتعريفاته المختلفة.

المذهب الأول: نموذج ما يشبه السمة

تمتد جذور هذا المذهب في جهود العاملين في مجال علم النفس التربوي. والتوجه العام لأتباعه ينصب على الاهتمام بالقياس النفسي - Psychometric. ويعرف بمذهب «التقييم السلوكي»(١٠). يتعامل أصحاب هذا المذهب مع المهارات الاجتماعية على أنها سمة شخصية مفترضة أو ميل عام للاستجابة. وعند استخدام مفهوم المهارات الاجتماعية على أساس من هذا التعريف يتم التعامل معه ليشير إلى خاصية شخصية عامة – سمة عامة سائدة أو ميل للاستجابة. ومن ثم، فإن المهارات الاجتماعية ليست قابلة للملاحظة مباشرة. ويُعدّ السلوك الملاحظ في أي موقف مؤشراً على توافر مهارة اجتماعية معينة، حيث يرى أنه انعكاس لمقدار تلك المهارة الاجتماعية الباطنة. والجزء الذي يمكن ملاحظته في موقف ما قابل للتعميم على مواقف أخرى، على افتراض توافر المهارة بوصفها خاصية شخصية للفرد تظهر في كل تصرفاته. والافتراض الضمني الذي ينطوي عليه هذا المفهوم للمهارة الاجتماعية أن مستوى مهارة الشخص سوف يكون مستقراً مع الأوقات

ومتسقاً نسبيّاً عبر المواقف. ففي المواقف البينية، الشخص الذي يبدي مهارة فائقة في موقف ما يلزمه أن يؤديها بنفس المستوى في موقف لاحق مستقبلاً، ويلزمه نسبيّاً أن يؤديها عند نفس المستوى بالنسبة لمهام أخرى(١١).

المذهب الثاني: نموذج الموقف

تمتد جذوره في جهود العاملين في علم نفس النمو الاجتماعي. ويعرف بمذهب «العملية السلوكية». ومقارنة بسابقه يُعدّ أكثر حداثة. يتعامل مع المهارات الاجتماعية على أنها استجابات «موقفية محددة» لا علاقة لها بالسمات الشخصية للأفراد. وعلى مقدار كفاءة الأداء للشخص في الموقف الاجتماعي، يكون مقدار التقدم في مستوى المهارة الاجتماعية(١١). ولا يعرف أصحاب هذا المذهب مصطلحاً للمهارات الاجتماعية صريحاً. ويستخدمون المصطلح مرادفاً لمفاهيم محددة مثل الكفاءة الاجتماعية أو الفاعلية الاجتماعية. ويستدل أصحاب هذا المذهب على المهارة في السلوك الاجتماعي من خلال مؤشرات عامة للمهارات الاجتماعية، كالقبول الاجتماعي والشعبية أو باستخدام مقاييس عامة للعدوان والانسحاب(١٠). وما يمكن أن ينتهي إليه الباحث حول مفهوم المهارة عند أصحاب هذا المذهب أنها قدرة مكتسبة تم تنميتها عن طريق التعلم إلى الدرجة التي تكون فيها القدرة ذات قيمة عملية للفرد. ويذهب بعض المعنيين من أتباع المذهب إلى أبعد من ذلك ليضيف مطلباً رئيساً للمهارة، يتمثل بأن يستمر تعلمها إلى أن تصبح هذه القدرة تلقائية. ومن التعاريف الإجرائية لها عند بعضهم أنها «قائمة من التصرفات الاجتماعية المتداخلة الموجهة لهدف. يتم تعلمها لتصبح تحت تحكم الفرد»(٩).

المهارات الاجتماعية ومهارات الحياة

يجدر التمييز بين المهارات الاجتماعية ومهارات الحياة. فالمهارات الاجتماعية صنف من الأصناف المختلفة لمهارات الحياة ومظهر من

مظاهرها. وتشير مهارات الحياة إلى مجال عريض من المهارات تدخل فيه المهارات الاجتماعية بوصفها أحد عناصر ذلك المجال. ومن أمثلتها: مهارات إدارة الوقت والبحث عن عمل وشغل أوقات الفراغ والبحث عن المعلومات وإدارة المنزل والمال ومهارات العمل والشغل والحرف والمهن. في المقابل، تشير المهارات الاجتماعية إلى نطاق من المهارات أكثر خصوصية مقيد بسلوك الأفراد في علاقتهم ببعض. ومن أمثلتها: الاتصال والتواصل والتعاطف مع الآخرين والتوكيد وحل المشكلات وإدارة الصراع. وعلى أي حال، هذان النوعان من المهارات مكملان لبعضهما. وكلاهما مطلب أساس للنجاح في الحياة[٥]. وينطويان على مهارات حركية تتمثل في سلسلة التصرفات التي تتجسد في أداء سلس فاعل. وهو ما يمثل لُبّ أي مهارة حركية[١٢]. وطبقاً لنموذج المهارات الاجتماعية لأرجايل، (١٩٩٥)[١]، يمكن النظر للسلوك الاجتماعي على أنه نوع من المهارات الحركية يتضمن أنواع العمليات المتضمنة نفسها - مثلاً - في قيادة السيارة أو لعب كرة تنس.

المهارات الاجتماعية والكفاءة الاجتماعية

تعريف الكفاءة الاجتماعية: يشير ما سبق من حديث حول طبيعة المهارات الاجتماعية إلى أن المهارة الاجتماعية نمط من السلوك يظهر الشخص في موقف معين، وكأنه أكفأ من غيره اجتماعيّاً، ويمكن الفرد من التأثير في الآخرين بما يود ويرغب؛ وهذا ما جعل بعضهم يرى فيها مظهراً سلوكيّاً للكفاءة الاجتماعية.

فما الكفاءة الاجتماعية وما علاقتها بالمهارات الاجتماعية؟

تعرف الكفاءة الاجتماعية بأنها: «القدرة على توظيف الأعراف الاجتماعية لإنجاز التأثير المرغوب في موقف اجتماعي». ودائماً ما يستخدم

الأفراد الكفاءة الاجتماعية عند الارتباط الإيجابي بالآخرين، إما حفاظاً على علاقـة قائمة أو لإقامة علاقـات جديدة[٢:٣٨]. وهكذا، يشـير مفهوم الكفاءة الاجتماعيـة إلـى مـدى ملاءمة سـلوك الفـرد الاجتماعي للموقف والسـياق الاجتماعي الذي يحكمه، ولا يتأتى ذلك إلا من خلال الممارسة الفاعلة للمهارة الاجتماعيـة المناسـبة[١٣]. ومن بين مكونـات الكفاءة الاجتماعيـة المعرفة والفهم وتلاشـي مظاهر القلق عند إتيان السـلوك ما يشـير إلى القدرة على أداء السلوك بمهارة[١٤:١٠]. وبلوغ الكفاءة، في السـلوك يتطلب توافر عناصـر للسلوك تتألف من مهارات اجتماعية متنوعة، كالتوكيد والتعاطف وحل المشكلات والإثابة أو المكافأة. وقد أثبت البحث أن من يكافئ الآخرين أكثر شـعبية وأكثر فاعلية في التأثير فيهم والاحتفاظ بعلاقته معهم من غيره[٢:٤٠]. ومن ثم، فالكفاءة على مستويات.

• مستويات الكفاءة الاجتماعية

تتنـوع الكفـاءة الاجتماعية في مسـتوياتها، وتتمثل - كمـا وردت في بيب وماسترسـون (١٩٩٧)[١٥] في أربعة مسـتويات، هي: (١) عـدم الكفاءة غير الواعـي، (٢) عدم الكفاءة الواعي، (٣) الكفـاءة الواعية، (٤) الكفاءة غير الواعية[ص ٢٠-٢٥]. ويأتي أدناه تعريف بكل منها:

١) عدم الكفاءة غير الواعي: قد لا يعي الفرد أن الكفاءة في الإتيان بتصرف فاعل أو التصرف بطريقة غير مناسبة تعوزه؛ نجد ذلك مثلاً فيمن يندفع للإتيان بتصرف لا يجيده حقيقة.

٢) عدم الكفاءة الواعي: وفيها يعي الفرد أن القدرة على التصرف بفاعلية تعوزه، ولكن يعرف كيف يتصرف بطريقة مناسبة. كما هي الحال بمن يجهل قيادة السيارة، ويراها سهلة، ثم يفاجأ عند محاولة القيادة بالكم الهائل من المعلومات والمهارات المطلوبة ليتقن القيادة، أو ذلك الرجل الذي يدري أنه لا يحسن الخطابة، غير أنه يرى في نفسه ما يدفعه إلى التصدي للخطابة أمام جمع من الناس.

٣) الكفاءة الواعية: تظهر حين يفهم الفرد السلوك الفاعل، لكنه مازال غير مرتاح بالتمام لإتيانه إياه، إذ على الفرد أن ينشط، ويجتهد عقليّاً مع بذل الجهد ليصبح فاعلاً. تذكر محاولتك قيادة السيارة أول مرة، وما تفكر فيه من لزوم توافر أنماط من التصرفات والمهارات والمعلومات التي تمكنك من اجتياز الطريق بسلام، وتذكر محاولتك لتبني طريقة جديدة في العمل، فقد تبدو غير مرتاح أول الأمر.

٤) الكفاءة غير الواعية: وفيها يعرف الفرد أنه أجاد المهارة أو أنه قد بلغ مستوى الكفاءة في المهارة عند بلوغه مستوى معين من الأداء. وذلك عندما يصبح الشخص غير محتاج لتذكر كل خطوة من خطوات عملية أداء المهارة. ويبدو أكثر ارتياحاً عند أدائه لها. فالمهارة الآن جزء من سلوكه الطبيعي. ومثال ذلك، انصرافك في التفكير والحديث في أثناء قيادة السيارة، ومع ذلك فأنت متحكم تماماً في عجلة القيادة. ويتضمن الجدول رقم (١) ملخصاً لهذه المستويات.

نافذة رقم (١) مراجعة مستويات الكفاءة

١. عدم الكفاءة غير الواعي: غياب إدراك الفرد لعدم قدرته على الإتيان بالتصرف المناسب.

٢. عدم الكفاءة الواعي: إدراك الفرد لعدم قدرته على الإتيان بالتصرف المناسب.

٣. الكفاءة الواعية: إدراك الفرد للإتيان بالتصرف المناسب إلا أنه غير مرتاح للإتيان به. فالحاجة – في نظره– قائمة لأن يتقن الإتيان به بطريقة مناسبة.

٤. الكفاءة غير الواعية: إتقان الفرد للإتيان بالتصرف المناسب دون حاجة للتفكير فيه عند إتيانه، حيث أصبح إتيانه به تلقائيّاً.

وما يراه المختصون في تطوير المهارات هو أنه «كلما طورت من ممارستك لمهارة ما أصبحت أكثر ارتياحاً للإتيان بها، وسهل عليك تبني المهارات المختلفة وممارستها بما يتناسب ونمط سلوكك وشخصيتك» (بيب وماسترسون، ١٩٩٧)[١٥]. وكل ذلك ينطوي على كفاءة.

وعلى افتراض أن القصور في المهارة قصور في الكفاءة الاجتماعية، يقترح جريشام، (١٩٩٨)[٧] نموذجاً للكفاءة الاجتماعية مبنيّاً على أساس التدخل الفاعل للمهارات الاجتماعية في حل المشكلات السلوكية. وفيه تم له تصنيف القصور في المهارات الاجتماعية إلى ثلاثة أصناف، هي:

١- القصور في الاكتساب الاجتماعي: ويشير إلى عدم معرفة الفرد في الإتيان بمهارات اجتماعية معينة أو تحديد مدى مناسبة سلوك معين لموقف بعينه.

٢- القصور في الأداء الاجتماعي: ويشير إلى إدراك الفرد وجود مهارة اجتماعية معينة غير أن لديه إخفاقاً في تحديد مدى مناسبتها للأداء في موقف معين.

٣- القصور في السلاسة الاجتماعية: ويعكس توافر المهارة لدى الفرد غير أنه يعاني عدم القدرة على أداء المهارة بسلاسة. لأسباب منها: (أ) عدم توافر النموذج المناسب للاقتداء، (ب) غياب الإتقان في إتيان المهارة، (ج) عدم الاتساق في أنماط التعزيز التي يتلقاها من يستخدم المهارة[ص٦].

ويؤكد جريشام، (١٩٩٨)[٧] أن معرفة هذه الأصناف يمكّن من تقييم السلوك المشكل للأشخاص وتحديد التدخل المناسب لتعديله عن طريق رفع مستوى كفاءة الأداء في تصرفاتهم. وذلك بالعمل على تطوير مهاراتهم الاجتماعية.

وعلى أي حال، يلاحظ التركيز في هذه التصنيفات للكفاءة على درجة الوعي بالكفاءة. والوعي عنصر من عناصر العرف أو الحذاقة في معرفة الشيء. لذا كانت المعرفة مطلباً للمهارة وللتدريب عليها وعنصراً من العناصر الرئيسة للتمكن من إتقانها. إذ إن مجرد الرغبة بأن تتفاعل بفاعلية وبطريقة مناسبة ليست كافية لبلوغ الكفاءة. والشخص في حاجة إلى معرفة المبادئ والمفاهيم التي تقود لأداء كفء. والتدريب على المهارات الاجتماعية يركز على المبادئ التي تساعد الشخص للعمل مع الآخرين في اختزال المعلومات وتوظيفها، وحل المشكلات، واتخاذ القرارات. وكل ما يساعد الشخص على العمل مع الآخرين بكفاءة. لذا، كانت المعرفة عنصراً من العناصر المكونة للكفاءة الاجتماعية، ومطلباً من مطالب التدريب على المهارات الاجتماعية.

مركبات الكفاءة

يرى العلماء الذين عُنوا بدراسة كيفية تعزيز الكفاءة في التواصل بوصفها مهارة اجتماعية أن هناك ثلاثة عناصر ضرورية ليصبح الشخص كفئاً. فالمتصل الكُفء يحتاج إلى أن يكون مدفوعاً ليسلك بكفاءة، ولديه معرفة بمبادئ الاتصال، ومتمرس في توظيف معارفه أو وضع المعرفة موضع التنفيذ. وعلى أساس من هذه الحقيقة، يمكن تلخيص مركبات الكفاءة الاجتماعية بالمعادلة الآتية:

* الكفاءة = الدافعية + المعرفة + المهارة

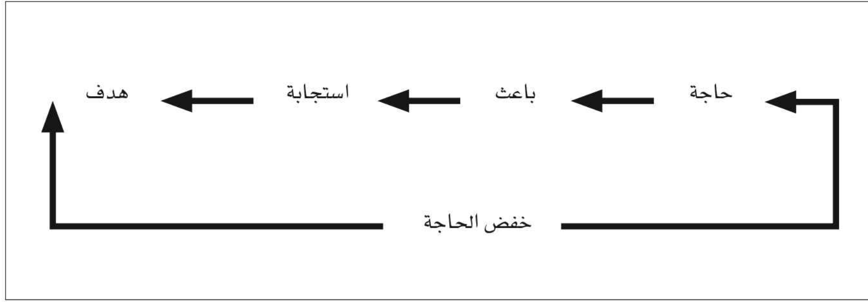
١- **الدافعية**: تشير الدافعية إلى الدينامية في السلوك، أي الطريقة التي من خلالها يبادر الفرد للنشاط، ويستمر عليه[١٢]. وتوجه الدافعية السلوك نحو حافز معين يولد سروراً أو لذة، ويخفف من حالة غير سارة. وتنطوي

الدافعية على وجدان يتمثل في توليد السرور أو نقيضه، الاستياء. وهيمنة الوجدان على خبرات الحياة قادت بعض النفسيين ليرى أن للسرور الدور الرئيس في تشكيل السلوك. ويتمثل هذا الدور في تهذيب السلوك من خلال عمله بوصفه عملية تعكس قيمة أي تصرف يؤديه الفرد. ويرتبط السرور بتبعات التصرف (إيجابية كانت أم سلبية) لتحدد مدى احتمالية إعادة السلوك[١٦]. ويبدأ نشاط الفرد عادة بالحاجة (قصور داخلي في إشباع حاجة ما). وتتسبب الحاجات في نمو الباعث (حالة دافعية متوقدة). وينشط الباعث الاستجابة (تصرف أو سلسلة تصرفات) تنشد بلوغ هدف معين. وينهي الهدف الذي فيه إشباع للقصور في الحاجة سلسلة التصرفات الدافعية. وينشط السلوك الدافعي من خلال جذب من قبل مثير خارجي. وبالمثل بالدفع من قبل حاجة داخلية. والجذب الذي يمارسه الهدف بوصفه مثيراً خارجيّاً يعرف بجاذبية الحافز. وتختلف المثيرات بوصفها أهدافاً لإشباع الحاجات في درجة جاذبيتها.

إذ نجد أن بعض الأهداف مرغوبة جدّاً. وعلى النقيض، نجد من الأهداف ما ليس مرغوباً البتة. وفي معظم الحالات، تنشط التصرفات من خلال الحاجات الداخلية والحوافز الخارجية معاً. وقد تجعل الحاجة القوية من الحافز الأقل جاذبية هدفاً مرغوباً[١٧]. وفي حال الاكتساب للمهارة الاجتماعية، يمثل القصور في المهارة حاجة ملحة للتعرف إلى المهارة والتدرب عليها. وتنطوي هذه الدافعية على باعث داخلي لإنجاز هدف. ويتمثل الباعث في التطلع لاكتساب المهارة. فإذا كنت مدفوعاً لأن تكون ماهراً اجتماعيّاً، فإنه من المحتمل أن تفهم منافع ومزايا العمل مع الآخرين، أو التعامل المناسب معهم. فاللاعب الماهر يحثّ الخطى في سبيل إحراز النصر على خصمه لإدراكه قيمة النصر في الحفاظ على مكانته وسمعته، وما قد يجلبه من مكاسب مادية ومعنوية تتعلق بدخله وأسرته. والمعلم القدير يحافظ على أكبر قدر من التقدير بتطويره

لأساليبه في التدريس والعناية التامة بنوعية مخرجات تدريسه؛ رغبة في إشباع حاجاته المادية والمعنوية. وبذلك يتحقق لكل منهما تفاعل مع الآخرين فاعل وطرق مناسبة للتفاعل. وإدراك تلك الميزات وتشكيل اتجاهات حقيقية نحو النجاح في اكتساب المهارات عناصر أو مركبات مهمة في معادلة الكفاءة. ويوضح الشكل رقم (١) العلاقة بين عناصر الدافعية في منظومة واحدة.

الشكل رقم (١) منظومة الدافعية



* نقلاً عن كون (٢٠٠٠: ٣٧٨) [١٢].

٢- **المعرفة**: مجرد الرغبة في أن تتفاعل بفاعلية وبطريقة مناسبة ليست كافية لبلوغ الكفاءة. إذ الشخص في حاجة إلى معرفة المبادئ والمفاهيم التي تقود لأداء كفء. والتدريب على المهارات الاجتماعية يركز على الإلمام بالمبادئ التي تساعد الشخص على التفاعل مع الآخرين لحل المشكلات واتخاذ القرارات والتنظيم والتخطيط. وفي ذلك مساعدة للشخص على العمل مع الآخرين بكفاءة وفاعلية.

٣- **المهارة**: تمثل المهارة معلماً رئيساً من معالم الكفاءة. ويستخدم مفهوم المهارة مرادفاً لمفهوم الكفاءة[١٧]. فالدافعية والمعرفة وحدهما لا تكفيان، وإن كان الشخص يملكهما، إذ يلزمه أن يكون قادراً على ترجمة ما يملك من معلومات والرغبة في أن يكون فاعلاً في شكل الإتيان بتصرف له

معنى. وبالمثل، اكتساب المهارة وحده لا يكفي ليصبح الشخص كفئاً، إذ يمكن للشخص أن يكتسب المهارة، لكنه في حاجة إلى معرفة كيف؟ ومتى؟ وأين؟ ولماذا يمارس هذه المهارة؟، ولماذا يؤثر الإتيان بهذا التصرف الماهر دون غيره؟ فالدافعية قد تكون مربكة إن لم تكن مصحوبة بفهم كيف يسلك الآخرون؟، وما المهارات الضرورية للتفاعل معهم بكفاءة؟ فالفاعل الكُفء عنده معرفة ومهارة، وكذلك يكون مدفوعاً للعمل بشكل مناسب مع الآخرين[١٥: ص٢٠-٢٥].

نافذة رقم (٢) مراجعة مركبات الكفاءة

* الكفاءة = الدافعية + المعرفة + المهارة

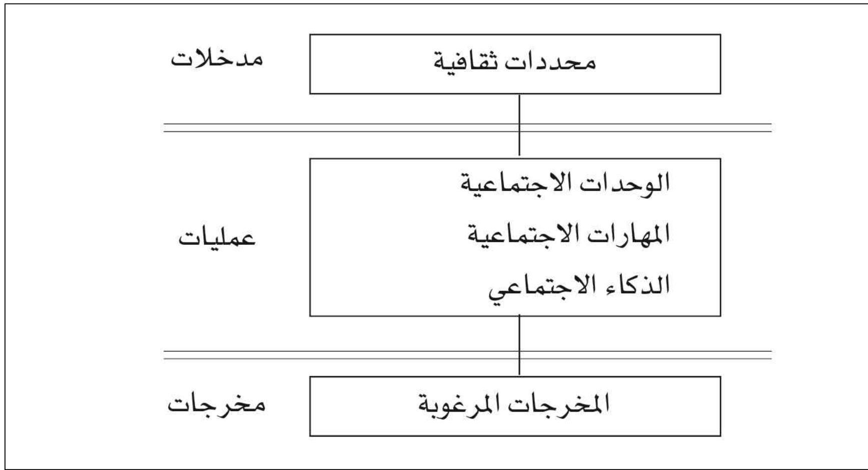
١. الدافعية: مصدر إثارة وجذب نحو التصرف بمهارة.

٢. المعرفة: إلمام بالمبادئ والقوانين والأعراف التي تحكم التصرف.

٣. المهارة: ترجمة سلوكية لمعرفة الشخص بالتصرف ودفعه للإتيان بالتصرف.

من ناحية أخرى، يقترح سليسن وبلمور، (٢٠٠٠)[١٠]، تصوراً لإطار مرجعي للكفاءة. وفي نظرهما أن الكفاءة الاجتماعية تتألف من عدد كبير من المتغيرات المتداخلة. تمثل في مجموعها مكونات ومحددات الكفاءة الاجتماعية. ويتألف النموذج المقترح من المكونات الرئيسة الآتية: المدخلات والعمليات والمخرجات المرغوبة، ويُعدّاه موجهاً لمعرفة المهارة الاجتماعية والتدريب عليها. ويوضح الشكل رقم (٢) أهم مكونات الكفاءة الاجتماعية من وجهة نظرهما.

الشكل رقم (٢) نموذج مكونات الكفاءة الاجتماعية



* المصدر[١٠]

عناصر النموذج المقترح: يتألف النموذج من العناصر الآتية:

(أولاً) المدخلات: المحددات الثقافية: وتتمثل في القيم والمعايير الاجتماعية التي تحكم سلوك الأفراد. وتمثل المواد الخام الدنيا للكفاءة الاجتماعية. وهذه المواد تختلف باختلاف حجم المجتمع وخليطه الإثني والإقليمي والتقاليد السائدة في ذلك المجتمع. والإخفاق في العمل في إطار هذه الحدود الثقافية عادة ما يحرم الفرد من القبول والإقرار الاجتماعي. ويحدّ من نمو مشاعر فاعلية الذات. لذا يلزم التصرف في ضوء المحددات الثقافية لبلوغ المخرجات المرغوبة. ولكي يكون الفرد كفئاً اجتماعيّاً يجب أن يوفق، ويطابق بين سلوكه والكم الهائل من القيم والأعراف والقواعد الاجتماعية السائدة في محيطه الاجتماعي.

(ثانياً) العمليات: تتضمن عناصر العملية المركبات الآتية: (١) الوجدان الاجتماعي، (٢) المهارات الاجتماعية، (٣) العرف الاجتماعي. والإخفاق في تقديرها يحول دون إنجاز المخرجات المرغوبة.

(١) الوجدان الاجتماعي: مركب ظاهري للكفاءة الاجتماعية. ويرتبط بكيف يبدو الفرد للآخرين، ويتألف من العناصر الآتية: (١) الابتهاج والفرح، (٢) الحماس، (٣) الثقة، (٤) التفاؤل، (٥) المجازفة، (٦) الأوضاع الحسنة حين الجلوس أو الوقوف، (٧) الهيئة الحسنة، (٨) روح الدعابة، (٩) المشاركة الوجدانية، (١٠) الجزم والإصرار.

(٢) المهارات الاجتماعية: عبارة عن سلوكيات (أفعال وتصرفات). تمثل المظاهر الأكثر وضوحاً من الكفاءة الاجتماعية. وهذه السلوكيات يمكن تعلمها مباشرة من خلال الانغماس في خبرات الحياة. ويمكن أن تكتسب عرضاً من خلال محاكاة الأكفأ من الأقران والكبار. ويدخل في المهارات الاجتماعية الفئات الآتية:

أ- المبادرات التفاعلية، (مبادرة – إنهاء محادثة).

ب- استجابات التفاعل، (القبول والرفض أو التشكي والاستياء أو الرضا وعدم الرضا).

ج- التصرفات الاجتماعية الشخصية.

د- مهارات وتصرفات محددة تتعلق بمظاهر مختلفة من السلوك في أوساط معينة، مثل السلوك المدرسي والسلوك في أوساط العمل والسلوك في الوسط العائلي والسلوك في الأوساط العامة.

ويجب أن يصحب المناهج والأساليب المستخدمة في التدريب على المهارات الاجتماعية ما يعزز من العرف الاجتماعي المركب الثالث من مركبات العمليات.

(٣) العرف الاجتماعي Social Cognition: يمثل العرف الاجتماعي قدرة الفرد على فهم وتفسير واتخاذ القرار بالإتيان بالتصرف المناسب في الأوساط والمواقف الاجتماعية المختلفة. ومن مظاهر العرف الاجتماعي: (١)

تبني الدور، (٢) التمييز والاستدلال الاجتماعي، (٣) الفهم والاستيعاب الاجتماعي، (٤) فهم دوافع وبواعث تصرفات الآخرين، (٥) الأحكام الأخلاقية، (٦) التواصل الاستدلالي، (٧) حل المشكلات الاجتماعية.

(ثالثاً) المخرجات المرغوبة: مخرجات الكفاءة الاجتماعية هي المظاهر الأكثر إيجابية للحياة نفسها، إذ إنها تمثل حاجات الفرد ورغباته. فضلاً عن أنها تعكس طموحات الآخرين من أولياء الأمور والمعنيين، (المسؤولين، ومن يقدمون الخدمة للمستفيدين منها) ليروا في الفرد فرداً منتجاً وسعيداً. والمأمول أن يتحقق للفرد ما يأتي: (١) تقدير لذاته، (٢) ثقة بذاته، (٣) قبول من أقرانه، (٤) قبول من والديه والآخرين المهمين في حياته، (٥) كسب صداقات الآخرين من حوله، (٦) علاقات شخصية متينة، (٧) قبول من المجتمع المحلي، (٨) استقلالية اجتماعية، (٩) محيط اجتماعي داعم ومساند.

ويتبين من العرض أعلاه أن المهارات الاجتماعية تحتل موقعاً رئيساً في النموذج المقترح. إذ تمثل عملية من العمليات التي تحكم بلوغ الفرد مستوى عالياً من الكفاءة في السلوك الاجتماعي.

*****

ثانياً: تصنيف المهارات الاجتماعية

تتعدد محاولات تصنيف المهارات، سواء أكانت مهارات حياة أم مهارات اجتماعية. وتتنوع أصناف المهارات بتنوع اهتمامات المشتغلين بدراسة المهارات. ولكل تصنيف أساس منهجي يقوم عليه من معرفة أو تفاعل أو سلوك. وسوف نعرض بإيجاز أمثلة من هذه التصنيفات.

أولاً: التصنيف على أساس المعرفة والتفاعل

من أمثلة هذا النوع من التصنيف للمهارات الاجتماعية تصنيف ماجوير وبريستلي (١٩٨١)[٥] حيث يحصرانها في ثلاث مجموعات رئيسة من المهارات، هي:

(١) **مهارات الوعي بالذات** Self - Awareness

يدخل في ذلك مهارات تقييم الذات التي تتضمن محاولات التعرف إلى أوجه القصور والكمال في ذات الفرد، من قوة أو ضعف أو تميز. ومهارات فهم البواعث والدوافع والتفضيلات ورسم الأهداف. وهذا النوع من المهارات مفيد في ذاته والحاجة إليه قائمة في حل كثير من المشكلات الشخصية بما في ذلك العلاقات مع الناس.

(٢) **مهارات التفاعل أو المهارات التفاعلية** Interactive Skills

يرتبط هذا النوع من المهارات بالتعامل مع الآخرين بغض النظر عن الموقف الذي يتطلبها. وقد تكون غاية في ذاتها أو وسيلة لبلوغ غايات أخرى. ومن أمثلة هذا النوع من المهارات: مهارات التعبير عن الذات والاتصال والتواصل والاستماع وتوكيد الذات والتعاطف والتأثير في الآخرين.

(٣) مهارات حل المشكلات Problem- Solving Skills

يواجه الأفراد في معترك الحياة كثيراً من المشكلات التي تتطلب حلولاً. وقدرة الفرد على حلها يعني مهارته في التعامل معها. ومن أمثلة هذا النوع من المهارات: مهارات البحث والحصول على المعلومات، ومهارة إدارة الصراع ومهارات اتخاذ القرار ومهارات التخطيط للحياة في أوساط العائلة أو التعليم أو العمل.

ويلاحظ أن مهارات التفاعل تقابل ما اصطلح على تسميته من قبل المشتغلين في دراسة المهارات والتدريب عليها بالمهارات الاجتماعية أو البينية.

ويندرج تحت هذا التصنيف للمهارات تصنيف هول، (١٩٧٩)، حيث يقسم المهارات الاجتماعية إلى صنفين رئيسين يتراوحان بين الإرسال والاستقبال. ومهارات اجتماعية إضافية تتضمن القدرات المعرفية، كمهارات حل المشكلات البينية والقدرة على تمثيل الأدوار[١٨].

ثانياً: التصنيف على أساس المعرفة والسلوك

أبرز مثال لهذا النمط من التصنيف تصنيف فوستر، (١٩٨٣)[٨]، حيث يحصر فوستر المهارات الاجتماعية في صنفين رئيسين هما:

١) المهارات الاجتماعية – السلوكية

ينسب هذا الصنف من المهارات الاجتماعية إلى ما يصدر عن الفرد من سلوك اجتماعي ماهر. ويشير السلوك إلى أي تصرف يأتيه الفرد في أي موقف. وتتعدد أنماط التصرفات بتعدد المواقف. ويصبح التصرف اجتماعيّاً متى ما كان له علاقة بالآخرين ماثلين للعيان أو متخيلين. **ومثل**

هذه التصرفات تمثل لب التحليل في تحديد المهارة في السلوك. سواء أكانت هذه التصرفات ذهنية أم لفظية وغيرلفظية أم انفعالية أم حركية. وقد تكون هذه التصرفات مرغوبة أو غير مرغوبة. وبلوغ المرغوب منها يتطلب مهارة في إتيانه. وبتعدد مواقف السلوك يصعب حصر نوع المهارات المرتبطة بكل موقف. ومن أمثلة المهارات السلوكية مهارات التوكيد وكف العدوان وحسن التصرف مع مواقف الإغاظة والغضب وبناء الصداقات.

٢) المهارات الاجتماعية – المعرفية

هذا الصنف من المهارات الاجتماعية - المعرفية أسهل تحديداً؛ لأنه يدخل في الأنماط المختلفة للسلوك مع تباين المواقف. والمعرفة تقلل من الحاجة للتدريب على مهارات سلوكية معينة. ويقسم فوستر (١٩٨٣) هذا الصنف من المهارات الاجتماعية إلى ثلاث فئات من المهارات. تتمثل في: (أ) الوعي بما بين الأشخاص، (ب) المعرفة الاجتماعية، (ج) حل المشكلات البينية[٨].

أ- مهارات الوعي بما بين الأشخاص أو الوعي البيني

تشير هذه الفئة من المهارات الاجتماعية - المعرفية إلى حساسية الفرد لما يقع بين الأشخاص من خبرات، ومن أمثلته القدرة على تبني أدوار الآخرين، أو النظرة للأشياء كما ينظر إليها الآخرون. ويتضمن ذلك فهم وجهة نظر الآخر، وإدراك انفعالاته والإحساس بإحساسه. ومن المهارات المعرفية أيضاً التعاطف مع الآخرين بما يعنيه التعاطف من حسن إدراك للاستجابة الوجدانية والقدرة على الاستجابة بمثلها وتقبل الرأي الآخر مع الاختلاف معه. والوعي بما بين الأشخاص مكون رئيس من مكونات الذكاء الانفعالي[١٩].

ب- مهارات المعرفة والعرف الاجتماعي

يتطلب النجاح في التفاعل مع الآخرين ثروة من المعرفة الاجتماعية. يكون الفرد معها قادراً على استقبال المعلومات في بيئته الاجتماعية بوضوح كافٍ، ليعرف أيّاً من المعارف المخزونة لديه في بنك الذاكرة أفضل؛ ليستخدمه. وهذه عملية معقدة تتضمن أربع عمليات إدراكية، يقوم بها الفرد قبل التفاعل الاجتماعي وفي أثنائه وبعده، من ذلك معرفة:

(١) ماهية الموقف، (٢) من الشخص الآخر؟ (٣) نوع العلاقة المتضمنة مع الآخر، (٤) كيف تبدو له ولغيره الأشياء في الموقف[١٤]؟

ويدخل في سياق هذه الفئة من المهارات الاجتماعية – المعرفية الوعي بمقومات التفاعل الاجتماعي الإيجابي والإلمام بقرائن وبدائل للسلوك: كالامتثال للأعراف والمعايير الاجتماعية. ويتضمن ذلك أيضاً التقدير للآخرين واحترام حقوقهم وحفظ حرماتهم، والتأدب في الحديث معهم. فضلاً عن احترام السلطة ورموزها والانقياد لمطالب النظام العام، وعدم العبث بالممتلكات العامة وإدراك ضرورة المساهمة في صيانتها.

ج- مهارات حل المشكلات البينية

تشير هذه الفئة من المهارات الاجتماعية - المعرفية إلى عملية التغلب على المعوقات التي تقف دون بلوغ الفرد لأهدافه[١٥]. وتتطلب العملية عادة تبني كثير من القرارات أو الخيارات عند تحديد المشكلة وتحديد كيفية حلها. ويتضمن حل المشكلة جهد الفرد للحد من المعوقات التي تحول دون بلوغه ذلك الهدف. ويبدأ حل المشكلة بتقييم للموقف الحالي: ما الخطأ فيما يجري الآن؟ ما الذي ينبغي لي عمله في هذا الموقف؟ وكل مشكلة في الغالب يمكن

تفنيدها على أساس العوامل المتسببة فيها، مثلا: ندرة في المصادر، أو نقص في المعلومات، أو الاختلاف وغياب الاتفاق، كما هي الحال في مواقف الصراع بين الأشخاص.

ثالثاً: التصنيف على أساس المهارة في السلوك

يمكن النظر للمهارات على أنها على مستويات من المهارة في السلوك. وعلى أساس من هذه الحقيقة، يصنف تريفيثك (٢٠٠٥) المهارات الاجتماعية على أنها: (١) مهارات أساسية، (٢) مهارات متوسطة أو وسيطة، (٣) مهارات متقدمة[١٧].

١) المهارات الأساسية. وترتبط بالحاجة إلى التصرف في كثير من المواقف الاجتماعية كمهارات معرفة الذات وضبط الذات والتحكم في الانفعالات ومهارات البحث والحصول على المعلومات.

٢) المهارات الوسيطة. ترتبط بالحاجة إلى التعامل مع مواقف أكثر صعوبة، كالبدء في التحدث والمحادثة، وما تتطلبه من فهم واستماع وإنصات، أو التوكيد في الطلب أو الرفض أو الدخول في الآخرين والتعاطف معهم.

٣) المهارات المتقدمة. وترتبط بالحاجة إلى التعامل مع مشكلات متعددة الأبعاد والأوجه، كمواقف الشقاق والصراع وحل المشكلات واتخاذ القرار.

ولتوضيح التنوع بين المهارات في المستوى نسوق إليك المثال الآتي: لو تأملت في التنوع في مستويات المهارات المطلوبة لإقامة علاقة صداقة مع الآخرين وكسب ودّهم، لوجدت أنها متنوعة في مستوياتها، إذ إن بناء صداقة حميمة مع الآخرين يتطلب في البدء معرفة بالذات وتعرفاً إلى الآخر مع قدرة على

كشف وضبط الذات والتحكم في الانفعالات بوصفها أساساً ومنطلقاً لكسب ود الآخرين، (مهارات أساسية). فالناس لا تقبل على من لا يكشف عن ذاته، ويخرج من عزلته، ولا تدنو من الشخص الذي لا يعرف بنفسه، ولا يسعى في طلب التعرف إليهم. ولا ترتاح لمن يعاني قصوراً في ضبطه لنزعاته والتحكم في انفعالاته، كالأناني والأحمق، ثم إن الدخول معهم في صداقة حميمة، يتطلب قدرة على بدء التحدث ومواصلة الحديث معهم بأسلوب يكشف عن احترام وحسن استماع وتمام إنصات. فضلاً عن إظهار ما يشير إلى عطف منه عليهم وتعاطف معهم، (مهارات وسيطة). وبعد نجاحه في كسب ودهم، فإن موقف الصداقة يتطلب قدرة على التعامل مع ما يستجد من أحداث ووقائع عبر مسار علاقة الصداقة بينهم. فالصديق قد يظهر ما يشير إلى اختلاف مع الصديق حول مسألة ما، أو قد يدخل مع صديقه في عراك يتطلب حلاً عاجلاً، أو قراراً حاسماً. وقد تتطلب الحميمية في الصداقة الإتيان بما ينبئ عن تضحية وإيثار (مهارات متقدمة).

نافذة رقم (٣) مراجعة تصنيف المهارات الاجتماعية

تسلسل	مصدر التصنيف	الأساس في التصنيف	أصناف المهارات
١	ماجويرو بريستلي (١٩٨١)	المعرفة والتفاعل	١. مهارات الوعي بالذات ٢. مهارات التفاعل ٣. مهارات حل المشكلات
٢	إدوارد هول (١٩٧٩)		١. مهارات الإرسال والاستقبال (رئيسة) ٢. مهارات اجتماعية – معرفية (ثانوية).

٣	شارون فوستر (١٩٨٣)	المعرفة والسلوك	١. المهارات الاجتماعية السلوكية ٢. المهارات الاجتماعية المعرفية،ويدخل فيها: أ) مهارات الوعي البيني ب) مهارات العرف والمعرفة الاجتماعية ج) مهارات حل المشكلات البينية
٤	بول تريفيثك (٢٠٠٥)	المهارة في السلوك	١. المهارات الأساسية ٢. المهارات المتوسطة أو الوسيطة ٣. المهارات المتقدمة



الفصل الثاني

وحدات ومحددات المهارات الاجتماعية

أولاً: الوحدات الرئيسة للمهارات الاجتماعية

١) السلوك المستهدف

٢) الموقف

٣) خصائص الفاعل

٤) مخرجات السلوك

- خصائص السلوك الاجتماعي الماهر

ثانياً: المحددات الأساس للمهارات الاجتماعية

١) التوكيد

٢) الإثابة والتعزيز

٣) الاتصال والتواصل:

أ) لفظي، ب) غير لفظي

٤) التعاطف

٥) المعرفة والعرف الاجتماعي: حل المشكلات

٦) عرض وتقديم الذات



أولاً: الوحدات الرئيسة للمهارات الاجتماعية

تشترك أغلب المهارات الاجتماعية في وحدات عامة. وهذه الوحدات تمثل إطاراً مرجعيّاً لوصف وتحليل مستوى المهارة في أي سلوك يأتيه الفرد وفي أي موقف. وتشمل الوحدات الرئيسة لأي مهارة اجتماعية ما يأتي: ١) السلوك المستهدف نفسه، ٢) الموقف الذي يظهر فيه السلوك، ٣) خصائص الشخص الذي يؤدي السلوك، ٤) تأثيرات أو مخرجات ذلك السلوك[٨].

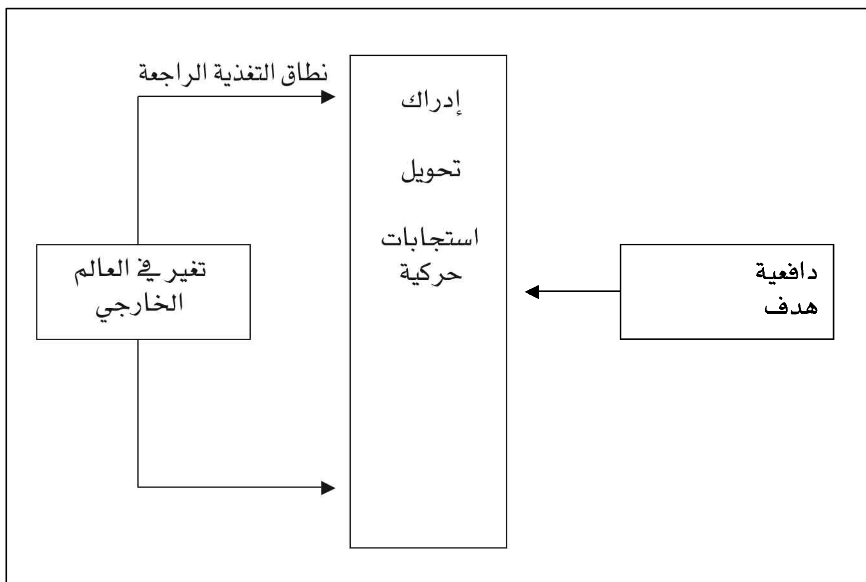
١. السلوك المستهدف

يمثل السلوك لب التحليل للأداء الماهر. ويشير السلوك إلى التصرفات أو الأفعال التي تصدر من الفرد في أي موقف. ويكون السلوك اجتماعياً متى ما كان له علاقة بالآخرين. ويمكن تحليل السلوك من حيث مكوناته الجزئية كمحتوى الجمل والاتصال البصري واللحن في القول ووضع الجسم، أو أن ينظر إليه في مجاميع من التصرفات كالتوكيد والجزم والتعاطف والاتصال أو التواصل. والتسلسل والتنميط والتوقيت للتصرفات مظاهر أخرى للسلوك. معرفتها تضيف الكثير لوصف المهارات الاجتماعية بشمول[٨]. وبناء عليه،يمكن القول بأن التصرفات أفعال فردية،مجزأة غير مترابطة. تظهر كجزء من مقاس أكبر من مقاييس أنشطة الفرد. وأن بعض التصرفات تبدو تلقائية إلى درجة أنها تؤدى لا شعورياً،مثل النظر في الشخص عند الحديث معه. وقد تكون جزءاً من مهارة اجتماعية. بالمقابل، المهارة عبارة عن قائمة من تصرفات مجموعة في كل واحد. تنشد بلوغ نتائج إيجابية في صالح من يستخدمها في موقف محدد. والاستخدام المعمم والمنتظم لمثل هذه المهارات من قبل مستخدمها يمثل كفاءة اجتماعية[١٣:٢٠].

وعلى افتراض أن المهارة الاجتماعية بطبيعتها موقفية. إذ هي – في الحقيقة – عبارة عن تصرفات متقنة مقيدة الظهور بمواقف معينة. لذا فإن العناصر المكونة لها ليست سوى الوحدات السلوكية المؤلفة لتلك التصرفات. وعليه فإن المهارات الاجتماعية تتركب من وحدات سلوكية محددة. هي بمثابة لبنات البناء للأداء في أي موقف اجتماعي يتطلبها. وبعض الوحدات السلوكية التي يمكن اعتبارها مهارات لتفاعل بين اثنين: ارتفاع معدل الصوت، ارتفاع معدل الاتصال بالعين، تكرار استخدام الابتسامات، أو الاستخدام لألفاظ معينة. وهذا يعني أن المهارة خصيصة لسلوك الشخص في موقف معين وليست سمة كامنة في تكوينه الشخصي. فالفرد لا يملك مقداراً معيناً من المهارات الاجتماعية أكثر من كونه ماهراً أو غير ماهر في الإتيان بتصرف معين في موقف معين وفي وقت محدد. ويقترح أرجايل، (١٩٩٥)[1] نموذجا يصف فيه المهارة الاجتماعية، حيث يقابل بينها وبين المهارة الحركية في المنشأ والعمل، الشكل رقم (٣). ومن وجهة نظره أن الفرد في أي من المهارتين حركية واجتماعية دائما ما يبحث عن هدف، مثلا، أن يدفع الآخرين للتحدث معه. لذا نجده يأتي بحركات ماهرة – من ذلك أن يسأل أسئلة مقتضبة. وكتأثير لذلك، يحصل على إجابات مختصرة. ويعاود السؤال باستخدام أسئلة مطولة فيدفع الطرف الآخر لمواصلة التحدث معه. وهكذا، يؤكد النموذج على الهدف من التفاعل بين أطراف التواصل والتصرفات المتبادلة بينهما. وإدراك كل طرف منهما لرد الفعل لما يحدث من تغذية راجعة. ويلاحظ في المثال أعلاه أن السائل عدل في أسئلته بما يساعد الطرف الآخر على مواصلة الحديث. وبالمثل، يتحكم سائق السيارة في تحريك عجلة القيادة حتى يتمكن من الولوج إلى المسار الصحيح. ونجد مرونة متواصلة في التصرف كاستجابة لتصرف الطرف الآخر. وفي الوقت الذي يؤكد فيه النموذج على وحدات

الأداء الاجتماعي للتصـرف خاصـة الوحـدات غـير اللفظية،كتعابير الوجه وحـركات العين، يؤكد أيضـا على أهميـة المكونات اللفظيـة والمظاهر العامة لـلأداء كالإثابة والتوكيد. وقد تكون المظاهر العامـة لأداء المهارة أكثر أهمية مـن أي مركبات أخرى. ووفقا لأرجايـل (١٩٩٥)[١] هناك عدد من العمليات التي يلـزم أخذها في الاعتبار، منها ما يتعلق بأهـداف معينة كالتوكيد مثلا. وأخرى تتعلق بتصرفات محددة كالاتصال غير اللفظي أو تتعلق بعناصر أخرى من عناصـر النموذج المقترح كالعرف والمعرفـة الاجتماعية[ص٨١]. إن فائدة هذا النموذج تكمن في أنه بالإمكان تطبيق الحقائق والمفاهيم المسـتخدمة في دراسة المهارات الحركية لدراسة التفاعل الاجتماعي[٢١:٩٣].

الشكل رقم (٣) نموذج المهارة الاجتماعية لأرجايل (١٩٩٥)



ويجـدر الإشـارة إلـى أن تحديـد العناصـر السـلوكية المركبـة للمهارة الاجتماعية يتم من خلال عملية «تحليل المهام». وتتضمن هذه العملية:

١) تحديد الهدف أو المخرجات المرغوبة من التدريب على المهارة.
٢) تحديد المكونات السلوكية الأساسية للمهارة.
٣) صياغة المكونات السلوكية للمهارة بمصطلحات قابلة للملاحظة.
٤) الترتيب المنتظم لمكونات الأداء السلوكية[١٣:٢٠].

٢. الموقف

يشير الموقف أو السياق إلى الظروف والملابسات والأوضاع المحيطة بالسلوك المستهدف بالتحليل. ويمكن تعريف الموقف من حيث خصائص المحيط (بيت/ مدرسة) ومستوى بنية المحيط وعدد ونوع الآخرين الحاضرين (كبار – صغار) ومهام وطبيعة التفاعل والمقدمات المحددة للاستجابة المستهدفة. والسلوك بطبيعته موقفي الطابع. ومن ثم يصبح من الواضح أن المهارة أي سلوك يؤدى بكفاءة في مواقف معينة. فمن كان ماهراً في موقف ما قد لا يكون ماهراً في موقف آخر. إذ إن متطلبات الموقف هي المحدد الرئيس لمستوى المهارة في ذلك السلوك[٢٢]. فقد يوصف السلوك بالعدوانية حال الجد لا حال الهزل. وقد يثبت أن استجابة ما فاعلة في كل المواقف وتتنوع الاستجابات الفاعلة في كثافتها وديمومتها وطبيعتها عبر المواقف.

٣. خصائص الفاعل

الخصائص غير السلوكية للفرد قد تؤثر على فاعلية الاستجابة اجتماعيّاً. من ذلك الجنس والعمر ومستوى النضج والجاذبية المظهرية والعرق والسمعة والديانة واللغة واللهجة والإعاقة والخبرة، إذ تختلف الاستجابة من موقف لآخر وفقاً للتباين في العمر. وقد تبين أن الأطفال من أعمار (١٣) أمهر معرفيّاً واجتماعيّاً من أطفال التاسعة. وأطفال التاسعة

يختلفون في استجاباتهم عمن هم أدنى منهم من أطفال الرابعة. والاختلاف يكون في الأداء وفي النظرة للأداء[٢٣].

٤. مخرجات السلوك

للسلوك الاجتماعي تأثيراته في فاعله وفي الآخرين. وعادة ما يولد السلوك الاجتماعي الماهر تأثيرات مرغوبة. وعلى النقيض السلوك غير الماهر. وتتحدد الرغبة في إتيان السلوك بطبيعة مخرجاته لفاعله وللآخرين. وقد تكون هذه المخرجات لأهداف ينشدها الفاعل أو يتوقعها منه الآخرون أو هي مشتركة بين الطرفين. على أن ثقافة الوسط الاجتماعي الذي ينتمي له الفرد تشكل المرجع الرئيس في تحديد المرغوب من السلوك وغير المرغوب. ومن ثم مستوى المهارة فيه. وخير مثال على ذلك ما نلحظه على تصرفات الأفراد من ثقافات مختلفة. فالاختلاف ظاهر بين من ينتمون لثقافات فردية ومن ينتمون لثقافات جمعية، النافذة رقم (٤).

نافذة رقم (٤) الاختلاف في الإدراك و السلوك باختلاف الثقافة

أبعاد المقارنة	الثقافة الفردية	الثقافة الجمعية
تأكيد الذات	ينظر الأفراد من الثقافات الفردية للنزعة الجمعية كضعف	ينظر الأفراد من الثقافات الجمعية لمن يؤكد ذاته من الأفراد كمتمركز حول ذاته
الاستقلالية والاعتمادية	يثمن الأفراد من الثقافات الفردية الاستقلالية والمبادرة	يثمن الأفراد من الثقافات الجمعية التعاون والاعتمادية

العمل الفردي والعمل الجماعي	يجد الأفراد من الثقافات الفردية صعوبة في المشاركة بمشروعات جماعية. إذ يعتبر تحدياً للفرد من ثقافة فردية أن يتبنى منهجاً في العمل يقضي بمشاركة الآخرين في حل المشكلات واتخاذ القرارات وإتمام عمل جماعي.	يؤكد الأفراد من ثقافات جمعية على أن العمل معاً مطلب جمعي، والمسؤولية الجماعية حاجة جمعية

* المصدر: (بيب وماسترسون،١٩٩٧)[١٥]

وقد لوحظ أن من يحكم عليه بأنه ماهر اجتماعياً يوجه أسئلة أكثر للطرف الآخر عند الحديث، ويدلي بعبارات شخصية إيجابية لصالح الطرف الآخر. وعلى النقيض، لوحظ أن القاصر في مهارته أكثر تركيزاً على ذاته، وأقل تجاوباً عند التحدث مع الآخر. ويرى بعض العلماء أن هذا النوع من النرجسية التي يعتاد فيها الناس إدارة الموضوعات لصالحهم دون منح اعتبار للموضوعات التي يدلي بها الطرف الآخر أكثر وضوحاً في الثقافات الفردية منها في الثقافات الجمعية[٢٤]. وينطوي هذا الضيق بالآخرين على نزعة فردية تقوم على أساس أن الحاجات الشخصية أكثر أهمية من حاجات الجماعة إلى الدرجة التي يتم فيها تجاهل حاجات ومطالب التفاعل مع الآخرين. وجزاء هذا الضيق رفض اجتماعي من قبل الآخرين. ومهما يكن، فإن قدرة الفرد على التمييز بين المرغوب وغير المرغوب من السلوك في حد ذاته مهارة بغض النظرعن طبيعة الثقافة التي ينتمي لها الفرد.

• خصائص السلوك الماهر

يوصف السلوك الماهربأنه «سلسلة مركبة من التصرفات الروتينية التي تم اكتسابها عن طريق الممارسة والخبرة إلى درجة أن أصبح أداؤها آليّاً»[١٤]. ولتقدير ما يعنيه هـذا التعريف حاول أن تلاحظ سـلوك خطيـب بارع مفوه مقنع: ما الخصـائص التي يتميز بها خلال خطبتـه المؤثرة؟، ما الذي يميزه عنـك وعن غيرك من أمثالك ممـن لا يملكون ذات المهـارة (مهارة التحدث بطلاقة وكفاءة)؟، كيف تمكن من عمل ما يبدو لك أنه سهل عمله؟.

- لاحظ: عند ممارسـتك الخطابة دون تدريب لن تستطع أن تأتي بما أتى به هـذا الخطيب المفوه ولو بدا ذلك لك سـهلاً. إذن،ما الخصـائص المميزة للسلوك الماهر؟. تتميز المهارة بخصائص،منها أن المهارة:

١) تتضـمن نشـاطاً منظماً ومنسـقاً عند الأداء له في أي موقـف. إذ تنطوي المهارة على تصـرفات منتظمة ومنسـقة في سلسـلة من الأحداث المرتبة مكانيّاً وزمنيّاً.

٢) متعلمة تدريجياً من خلال الخبرة المكررة أو المعادة.

هذه الخصـائص ترتبط ببعض. ويجب أخذها في الحسبان عند الحكم على أي تصـرف بأنه ماهر[١٧]. وعلى أساس من هذا الوصف المميز للمهارة، يقدم كارل مكي، تربوي وقانوني ضليع (١٩٨٩) وصفاً مماثلاً للسلوك الماهر، حيث يرى أن السلوك الماهر: ١) موجه لبلوغ هدف: ليس وليد صدفة أو يأتيه صـاحبه اعتباطاً. إنه مقصـود، ينشد منه صـاحبه بلوغ نتائج مرغوبة لديه، ٢) سـلوك متعلم مكتسـب: ليس انعكاسـيّاً أو غريزيّاً، بل تطور ونما تدريجيّاً بالممارسـة، ٣) سلسـلة من أحداث: يتألف من سلسـلة اختيارات وتصرفات

وردود أفعال كاستجابة تلقائية لمثيرات بيئية محددة، ٤) مجزأ إلى وحدات، يتضمن مهارات جانبية صغيرة. فالأداء الفاعل يمكن تحليله عموماً وتجزئته لوحدات أو مهارات فرعية، ٥) متكامل ومتسق، حيث تميل وحدات السلوك الماهر للظهور بشكل متسق وآلي مع الممارسة. وهذا يعني أن معظم الناس يمكن له أن يطور من مهاراته مع الوقت بالممارسة. وكمثال، عندما يتحدث شخص يعاني من قصور في مهارة التحدث مع الآخرين، نجده لا يحسن ابتدأ الحديث،فلا يبادر من يتحدث إليه بالتحية، وإن تحدث الآخر تجده يقاطعه. وقد لا يعير بالاً لكلمة مهمة نطق بها. وبالتمرين والممارسة ومرور الوقت، يحدث الاستماع الفاعل تلقائيّاً وبشكل آلي(٢٥:١٥).

ثانياً: المحددات الأساسية للمهارات الاجتماعية

- ما الذي يجعل من السلوك الاجتماعي ماهراً؟. تتطلب الإجابة عن السؤال إلماماً بالمحددات الأساسية التي تمنح السلوك الاجتماعي صفة المهارة. أي ما يمكن الفرد من أداء أي تصرف اجتماعي بمهارة. وبهذا يصبح في أدائه لذلك التصرف ماهراً. يذكر بعض المهتمين بدراسة المهارات الاجتماعية محددات أساسية للسلوك الاجتماعي الماهر. تشكل في مجموعها – في نظرهم – المحدد الجوهري للمهارة الاجتماعية، فقد أورد أرجايل (١٩٩٥)[١] خمسة محددات، هي: التوكيد، والإثابة أو التعزيز والتواصل (لفظي وغير لفظي) والتعاطف والمعرفة أو العرف الاجتماعي. واتصاف أي تصرف يصدر من الفرد بها يمنح ذلك التصرف منه صفة المهارة، أو يضيف لسلوكه خاصية أساسية كسلوك ماهر. وسوف نعرض بإيجاز لهذه المحددات. يتبع ذلك عرض مفصل لكل منها كمهارة في الفصول اللاحقة من الكتاب.

أولاً: التوكيد (الجزم بالشيء)

يتضمن التوكيد قدرة الفرد على التأثير والتحكم بالآخرين دون غمط لحقوقهم. والتوكيد نقيض العدوانية، أو السلوك السلبي. ومن أنماط سلوك التوكيد: ١) طلب الخدمة من الآخرين، ٢) رفض مطالب الآخرين، ٣) التعبير عن المشاعر بشفافية، ٤) التصريح بالرغبة والصدع بالحكم، ٥) البدء والمواصلة وإنهاء المحادثة. ويرتبط التوكيد بكثير من عناصر التواصل اللفظي، (طلب صريح مقنع مصحوب بسبب وجيه) والتواصل غير اللفظي، (رفع صوت – تحديق مركز – نبرات صوت مع رخاوة أو شدة). وتزداد القدرة على التأثير قوة إذا كانت العلاقة بين الطرفين مبنية على أساس من صداقة حميمة أو صلاحية أو بهما معاً. على أن الطلب يجب أن يكون معقولاً ومشروعاً.

ثانياً: الإثابة والتعزيز

ينزع الأفراد إلى مكافأة الآخرين بالحمد والثناء والإطراء وتقديم المساعدة وتوفير الحماية والنصح لهم أو التشجيع وإظهار التعاطف. وتأخذ الإثابة أو المجازاة شكل إبداء الاستعداد للمساعدة وتقديم الهدية والنصيحة والتزويد بالمعلومة والدعوة لوجبة. كذلك مشاركة الآخرين أنشطتهم. والمشاركة بالأنشطة تُعدّ من المكافآت المجزية. والتقدير من خلال الترفيه، كالمشاركة بالألعاب والرحلات والاهتمام بحاجات الآخرين، وتقديم الحماية والمساندة والتشجيع. في حين يتضمن التعزيز الاحتفاظ بعلاقة مع الغير. ومحاولة الفرد جذب الآخرين نحوه. وللتعزيز أشكاله المتعددة. إذ منه ما يكون لفظيّاً كالحمد والثناء والإطراء والإقرار والموافقة والقبول والتشجيع

وإظهــار العطف والتعاطــف. ومنه ما يكون غير لفظي كالابتســامة والطلاقة والتحديــق والإيمــاءة، وهز الرأس كناية عن الموافقــة أو الإقــرار والمداعبة واللمس في بعض المواقف.

ثالثاً: التواصل

يشير التواصل إلى عملية تبادل المعاني (أفكار وآراء وحقائق ومعلومات ومشاعر وانطباعات) عن طريق الرموز. وأساليب التواصل بين البشر متنوعة، منها المقصــود ومنها غير المقصــود والمباشر وغير المباشر. ولا يقف التواصل عند استخدام الألفاظ بل يتعداه إلى استخدام الإشارات والرموز ذات الدلالة والمعنى. وبهذا المعنى يصــبح الاتصال تواصلاً. وتتجسد الإشارات والرموز في الإيماءات والأوضاع والمظاهر والنبرات. فالحديث اليومي بين شخصين يتضمن قائمة من الإشارات (نبرة صوت، لحن قول، وضع جسم، حركه أعضاء، تعابير وجه) تنتظم مع بعض لتشكل كلاًّ متكاملاً من التعابير ذات الدلالة والمعنى عند طرفي المحادثة. فالجزم بالشيء يتطلب نمطاً خاصّاً من الاتصال غير اللفظي لتأكيــد الفعــل والجزم به. يظهر ذلك في وضــع الجســم حين إتيــان الفعل وما يصحبه من نبرات صوت وتعابير وجه. ومن أنماط الحركات غير اللفظية التي تنبئ عن مهارة اجتماعية الجهر بالصــوت أو خفضــه. كما يتم التواصــل عبر قنوات متعــددة ومتنوعة. وتختلف المهارة في التواصــل باختلاف الموقف ونمط العلاقة بين الأطراف المشاركة في عملية الاتصال.

رابعاً: التعاطف

ويعني المشاركة الوجدانية المتمثلة في القدرة على مشاركة الآخر مشاعره وانفعالاتــه وفهم وجهة نظره. والقدرة علــى تبني دور الآخر. ويعبر عنه عادة

بالتساؤلات والانعكاسات وغيرها من التكتيكات. ومن مظاهر المشاركة التعاون والاهتمام بالآخرين. ويظهر التعاون باهتمام الفرد بأهداف الآخرين مثل اهتمامه بأهدافه، ويجتهد في تنسيق تصرفاته بما يحقق الوصول لأهدافه وأهداف غيره. نلحظ ذلك في مشاورة القائد لأتباعه. والاهتمام بالآخرين مطلب رئيس لكل أنماط العلاقة الوثيقة[٢٦]. يظهر ذلك في علاقات المحبة والزواج والصداقة الحميمة. إذ إنه مطلب مهم لهذا النوع من العلاقات. ويفوق تأثيره تأثير التبادل الاجتماعي. ومن مظاهر التعاون والاهتمام بالآخرين الحوار. ويمثل أسلوباً ماهراً في التعامل يسهم في تقديم حل متكامل لما يعترض الناس من مشكلات.

خامساً: العرف أو المعرفة الاجتماعية

المعرفة بالشيء مطلب من مطالب المهارة في التعامل معه. ومن مظاهر المعرفة بالسلوك العرف. ويشير العرف إلى الفهم والاستيعاب والفطنة لا السذاجة والبلادة. وللمهارة الاجتماعية مظاهرها المعرفية. فالتعلم عادة ما يظهر على مستويين:

١) مستوى معرفي ويتمثل في فهم المتعلم لموضوع التعلم.

٢) مستوى ما وراء المعرفة - Meta-cognitive. ويمثل ما يأتي بعد مجرد المعرفة.

ويتأكد ذلك بوعي المتعلم بالعمليات المعرفية التي تحقق بها التعلم. إذ يدرك المتعلم كيف تأتي له الإتيان بالفعل. وعلام تم التعلم بهذه الطريقة. بمعنى آخر كيف تعمل مهارة ما خلال إتيانه لها. وعند هذا المستوى من التعلم نقول: «أتقن المتعلم تعلمه» بمهارة. ومن المظاهر المعرفية للمهارة:

١) القواعد غير الرسمية لممارسة المهارة. الإخلال بها فيه إرباك للعلاقة بين الأشخاص. فالصداقة لها أعرافها ومطالبها التي تمثل في مجموعها شروطاً لازمة لضمان استمرار علاقة الصداقة.

٢) تحديد الموقف وفهم نوع العلاقة الخاصة بكل مهارة. مثلاً، الجهل بالصداقة واعتبارها علاقة مصالح يخل باحتمالية استمرار العلاقة. وفهم التنازل في سبيل فض النزاع من قبل أحد الأطراف في موقف صراع على أنه ضعف لا اقتناع قد يفضي إلى تصعيد الصراع.

٣) التعلم والتدرب على المهارة. التعليم والتدريب على المهارة مصدر خبرة ومعرفة. ولا يتحقق الإتقان للمهارة دون فهم واستيعاب لكيفية الإتيان بالمهارة. وخلال التدرب على المهارة يلزم المتدرب بين الحين والآخر أن يتنبه للسبب في الإتيان في الحركة ونوع الأداء المطلوب لإتقان السلوك بمهارة. ومن مظاهر العرف الاجتماعي ذات العلاقة بالتعلم، التعلم من المحيط الاجتماعي، من ذلك تعلم ما يرتبط بصناعة القرارات وإستراتيجيات حل المشكلات، كالتفكير في توفير بدائل لحل المشكلات خاصة عند التخطيط لحل، واتخاذ قرار نهائي للتغلب على العوائق ومواجهة الصعاب. كذا التفكير بالعواقب قصيرة المدى وبعيدة المدى على الذات وعلى الآخرين لأي قرار يتم اتخاذه. وفهم الإشارات التي تعبر عن مشاعر الشخص نفسه ومشاعر الآخرين في أي موقف. وتصنيف وتفيئة المشاعر المعبر عنها بدقة و وضوح[٢٧].

٤) التغذية الراجعة: عملية استخدام المتدرب على المهارة للتغذية الراجعة من المعلومات في أثناء تدربه على المهارة مظهر من مظاهر المعرفة بالمهارة. مثلاً في موقف التدرب على مهارة المحادثة: هل يتقدم بمزيد من المعلومات عند لزوم الطرف الثاني الصمت. أو أن يتوقف عن الحديث. وبعض

الأساليب في التدريب على المهارة تتضمن تعريض المتدرب لمشكلة تتطلب مهارة معينة. وبهذا الأسلوب يتعلم المتدرب على كيفية مواجهة المشكلات وحلها.

من ناحية أخرى، يمكن العرف الاجتماعي الفرد من تفيئة الناس ومنح معنى للأشكال المختلفة للتفاعل الاجتماعي. وكبشر لدينا نزعة للتفيئة أي وضع الناس في فئآت. والصور النمطية أحد المخرجات الأكثر شيوعاً لعملية التفيئة. وتؤثر الصور النمطية على كيفية تواصلنا مع الآخرين. من ذلك أنه عند مقابلتنا الأولى لشخص غريب عادة ما نصنفه كعضو في جماعة معينة، قريبة منا أو غريبة عنا. وتسهم التفيئة في تشكيل انطباعات مبنية على خبراتنا مع الأعضاء من نفس الجماعة. والصورة النمطية وغيرها من أشكال العرف الاجتماعي قد تكون مفيدة أو معيقة للتفاعل مع الآخرين غير أنه لا يمكن تجنبها. ويرتبط العرف الاجتماعي بالتواصل بين الأشخاص. وتتجلى مظاهر الارتباط بينهما كما وردت في ترنهولم، (٢٠٠٠)[١٤] في الآتي:

١. طريقة التفيئة للعالم الاجتماعي تؤثر في كيفية تلقينا لرسائل التواصل معه.
٢. طريقة التفيئة للعالم الاجتماعي تؤثر في اختيارنا للتصرفات التي نرى أنها مناسبة في مواقف معينة.
٣. طريقة التفيئة للعالم الاجتماعي تؤثر في مقدار قدرتنا على التحكم بتواصلنا مع الآخرين (محتوى ومدى).

وفوق هذا، تتغير طريقتنا في التفيئة للناس نتيجة للتواصل معهم. فنغير من نظرتنا لهم بناء على خبراتنا اللاحقة عنهم عند اتصالنا المباشر أو غير المباشر بهم. ومن التساؤلات ذات العلاقة بالعرف الاجتماعي:

أ- كيف تصف ما الذي يجري حقّاً بين المتفاعلين عند اتصالهم ببعض في موقف معين؟

ب- ما نوع الأشخاص المتفاعلين في ذلك الموقف؟.

ج- ما انطباعك عن كل منهم؟.

د- كيف يرتبط كل منهم بالآخر؟.

هـ- كيف يتسنى لك وصف سلوكهم[١٤].

ويقرر تنديل (٢٠٠١) [٢٨] أن بعض المعارف والمعتقدات والمعرفة التي يشترك فيها الأعضاء من جماعة ما تأتي من التجارب المشتركة لهم في عالمهم. فكما أنهم يتشابهون في النظرة للموجودات الفيزيائية من حولهم، فإنهم بنفس الطريقة سوف يتشابهون فيما يعتقدون ويعرفون. وهذا ما يعرف اصطلاحاً بالمعارف المشتركة – Shared Cognitions [٢٨]. ومن ثم، نتوقع أن الأفراد سوف يتماثلون في التصرفات مادامو ا ينتمون لجماعة واحدة ولعالم واحد. ويؤكد نيسبت، (٢٠٠٥) [٢٩] أن للعوامل الاجتماعية والثقافية تأثيراً واضحاً في العمليات الفكرية من أنماط تفكير وعرف أو معرفة اجتماعية. ومن أوجه التأثير التي يتنبأ بها نسبيت، (٢٠٠٥) [٢٩] ونجد لها شاهداً من الاختلاف في التصور والتفكير بين أبناء الأفراد من ثقافات مختلفة ما يأتي:

أ) أنماط الاهتمام والانتباه والإدراك، حيث يهتم الشرقيون الآسيويون أكثر بالأوساط والبيئات واكتشاف العلاقات بين الوقائع والأحداث، بينما يهتم الغربيون أكثر بالموضوعات.

ب) الافتراضات الرئيسة حول العالم والكون، حيث يرى الشرقيون العالم تكوينات واحدة، بينما يرى الغربيون فيها موضوعات مستقلة.

ج) الاعتقاد بإمكانية التحكم بالبيئة حيث يؤمن الغربيون بالتحكم في البيئة أكثر من الشرقيين الآسيويين.

د) الافتراضات المتعلقة بالاستقرار والثبات مقابل التحول والتغير، حيث يرى الغربيون الثبات، بينما يرى الشرقيون الآسيويون التحول والتغير.

هـ) تنظيم عناصر العالم والكون، حيث يؤثر الغربيون التصنيف إلى فئات، بينما الشرقيون الآسيويون أكثر ميلاً إلى تأكيد العلاقات.

و) قواعد المنطق،حيث يميل الغربيون إلى استخدام قواعد المنطق لفهم الأحداث أكثر من الشرقيين الآسيويين(ص٦٠).

وتبقى مثل هذه الفروق في العرف والمعرفة وأنماط التفكير محددات رئيسة لطبيعة تصرفات الأفراد عبر الثقافات.

٥) التركيب أو التعقيد المعرفي: من مظاهر المعرفة الاجتماعية ما يعرف بالتركيب أو التعقيد المعرفي. ويستخدم المصطلح لوصف القدرة على تبني أو تشكيل أطر مرجعية متنوعة في النظر لأي موضوع. وقد انتهى الباحثون إلى أن التركيب المعرفي يزيد من فرص الاتصال المرضي عنه. ولفهم كيفية مساهمة التركيب المعرفي في الكفاءة الاجتماعية إليك المثال الآتي: تخيل أن صديقاً لك حميما قد غضب منك. أحد التفسيرات أنه قد استاء من تصرف صدر منك تجاهه. واحتمال آخر أن أمر سوء قد حدث له فأغضبه. ومن المحتمل أيضاً أن لا شيء حدث له مما تتخيله، وأن ما خطر في بالك لا يعدو عن كونه أثراً لفرط حساسية منك. فإعادة النظر في الموقف من صديقك بتقديرك لكل وجهات النظر المختلفة قد يسهم في الحد من إفراطك في رد الفعل وسوء فهم الموقف. ومن ثم التعامل مع المشكلة بطريقة بناءة. في حين أن التزامك بوجهة نظر واحدة في التفسير قد يجعلك ضحية لتفسيرات خاطئة تسيء للعلاقة بينكما أكثر من أن تزيد من استمرارها. والتدريب على التعاطف ومراجعة النظرة والإنصات تؤسس لمهارة فاعلة في تطوير قدرتك على التركيب المعرفي. إن تشكيل رسائل فاعلة تمكن من دعم وتعزيز العلاقة القائمة بين الأشخاص يتطلب فهم واستيعاب وجهة نظر الآخرين وإن كانت مغايرة. ونظراً لما قد يعترض جهود الآخرين في التعبير عن أفكارهم ومشاعرهم من مصاعب،

فإن القدرة على تخيل وجهات نظرهم في أي موقف يمثل مهارة رئيسة مهمة. لقد اعتبر فهم الآخر في الموقف مهم إلى درجة اعتبار التعاطف الذي ينطوي على فهم للآخر أهم مكون من مكونات الكفاءة في الاتصال والتواصل مع الآخرين[٣٠:٣٨].

٦) الحاجة للعرف والمعرفة: يختلف الأفراد في القدرة على المعالجة المنتظمة للمعلومات. ويتجلى الاختلاف في مدى الاستمتاع بالتفكير نفسه. إذ يتباين الأفراد في ولعهم بحل الألغاز مقارنة بحل المشكلات المعقدة التركيب وفض المتناقضات والبحث عن إجابات صحيحة. ومن يتمتع بمثل هذه الأنشطة يقال في حقه: إن لديه حاجة ماسة للعرف والمعرفة[٣١]. ويمكن التعرف على مدى الحاجة للعرف أو المعرفة عن طريق الإجابة عن بنود الأداة أدناه، نافذة رقم (٥).

نافذة رقم (٥) قياس الحاجة للمعرفة

١. أشعر بالرضا عندما أتأمل بعمق ساعات طويلة.					
٢. تعلم طرق جديدة في التفكير لا تثيرني.					
٣. أحب المهام التي تتطلب تفكيراً قليلاً بمجرد تعلمها.					
٤. أفضل المسائل المعقدة على البسيطة.					
٥. النزعة للتفكير المجرد تستهويني.					
٦. عادة ما يقود التفكير العميق إلى الوقوع في كثير من الأخطاء.					

* المصدر: (سميث ومكي، ٢٠٠٧، ص ٢٥٤)[٣٢]

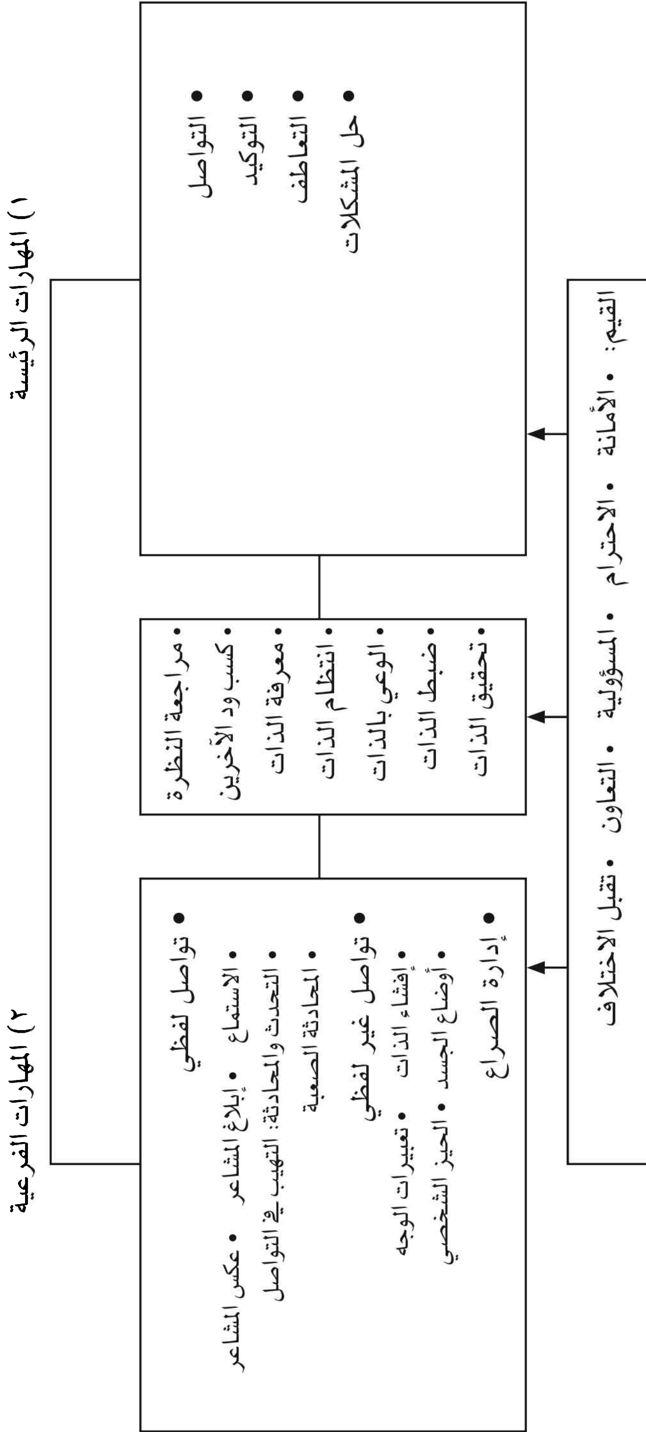
سادساً: عرض أو تقديم الذات

عرض أو تقـديم الذات طريقة للتعبير عن لغة الفـرد ومظهره والطبقة والجماعـة التي ينتمي إليها. ويتضـمن عرض الذات محاولة الفرد الكشـف عن ذاته بالبوح بمعلومات شخصـية تخصه بشـكل تدريجي وتبادلي. ويشير البـوح أو الإفصـاح عن الذات إلى أي معلومة يفصـح عنهـا الفرد حول ذاته لا يمكن للآخرين أن يكتشـفوها من مصـادر أخـرى(١٤:٢١٥). ويتوقف التأثير في الإفصـاح على توقيت وكيفية اختيار الفرد لموضـوع الإفصاح. وقد يفضي الإفصاح إلى تعاطف الآخرين مع الفرد أو تجنبهم له. وينطوي الإفصاح على مخاطـرة عندما يجعل الفرد عرضـة للنقد. ويمثل طريقة نادرة لكسـب ثقة الآخريـن. وبدون الثقة لا يمكن أن تنشـأ علاقة حميمة كالصـداقة. وهذا ما يفسـر الإحسـاس بالغربة والوحدة عند البعض على الرغم من طول العلاقة لهـم مع الآخرين. والسـبب في ذلك غيـاب العمل بمبدأ الإفصـاح من خلال المفاتحة والمكاشـفة بين أطـراف العلاقة القائمة. ويرى برهـم (٢٠٠٠)(٢٦) أنـه لا يمكن أن يقال لشخصـين اثنين بأنهما صـديقان حميمـان ما لم يفشِ كل منهما معلومات شخصـية حول نفسه للآخر. فالإفصاح عن الذات يسهم في الرضـا عن العلاقة. ويلاحظ أن الزوجين حال الصـراع بينهما يضـيقان مـن نطاق الاحتفاظ بما لديهما من انطباعات عـن بعض، ويزيدان من عمق الكشف عن ما في الذات ليعكسا الانفعالات السلبية العميقة في أثناء الصراع.

- الإغـراق في الإفصـاح أو الكشـف عـن الذات: الإفراط في الإفصـاح محذور. ومن المشـكلات عند من يعانون عزلة هو الإفراط في الإفصـاح عند أول لقاء(١٤:٢١٦). وحالة الشـخص الذي يباشـر بالإفصـاح عن نفسه بمجرد سـؤاله عن من يكـون تعرف بـ: الإفصـاح الفائـض - Flooded Disclosures.

وحالة أخرى من حالات الإفصاح تعرف بـ: الإفصاح غير الناضج – Premature Disclosure. والتي تظهر في سياق ضرب المواعيد وجدولتها. فالشخص الذي يتطلع لضـرب موعد له مع آخر، تسـاوره رغبة ملحة في ترك انطباع جيد عن نفسه وتجده يتعجل في التعريف بنفسه للآخر. مما يجعله يستعجل في الإفشاء عـن معلومـات حساسـة دون تحفظ وقد لا تدخـل في التدفق الطبيعي لسـياق المحادثـة. وتكـون العاقبة عكسـية. إذ قد يخسـر العلاقة المأمولـة والانطباع المرغـوب. وقد انتهى البحث في ظاهرة الإفصـاح إلى العديد من المبادئ التي تمكن الفرد من التحكم بذاته وحسن إدارته للإفصاح عن ذاته وتجنب الكثير من الهفوات عند التحدث مع الآخرين. ويؤكد برهم، (٢٠٠٠)[٢٦] أن الانغلاق أو عدم الإفصاح غير مفيد للعلاقة بين الأشخاص، وأن الإفراط في الإفصاح يثير الشـك والريبة ومدعاة لفقدان الثقة بالشـخص. إذ يوحي بأن المفشي لا يمكن أن يؤتمن على سر. والمهارة في الإفصاح تتطلب أن يقدر الشخص مدى مناسبة الكشـف عن أي معلومات شخصية تخصـه آخذاً في الحسبان سياق الحديـث ونوع المتلقـي وطبيعة الموقف. وعلـى أي حال، الإفصـاح عن الذات متى ما كان مناسـباً، فإنه معزز للثقة وكسب ود الآخرين. فالناس يحبون من يصـارحهم وينأون بأنفسـهم عمن هو غامض لهم، (انظر ضوابط الإفصاح عـن الـذات في ترنهولم، ص٢١٥)[١٤]. ويوضـح الشـكل رقـم (٤) مجموعة المهـارات التي سـوف نعرضـ لها في متن هـذا الكتاب منتظمة في مصـفوفة واحدة.

الشكل رقم (٤) مصفوفة المهارات الاجتماعية



الفصل الثالث

المهارات الاجتماعية الرئيسة

أولاً: مهارة التواصل

ثانياً: مهارة التوكيد

ثالثاً: مهارة التعاطف

رابعاً: مهارة حل المشكلات



أولاً: مهارة التواصل

- تعريف التواصل
- أساليب التواصل
- عناصر التواصل
- أنماط التواصل:
  . التواصل اللفظي
  . التواصل غير اللفظي

- التهيب في التواصل
- التواصل بكفاءة
- التواصل وإفشاء الذات
- التواصل والاستماع
- التحدث والمحادثة
  . المحادثات الصعبة
  . الابتزاز الانفعالي



تعريف التواصل: يشير التواصل إلى عملية تبادل المعاني باستخدام الرموز. وتشير الرموز لأي شيء يستخدم بنية الإشارة إلى شيء ما. وكل ما يشير إلى معنى يسمى رمزاً. والرموز الأكثر استخداماً بيننا كأفراد هي الكلمات. فنحن نستخدم الكلمات في إشارة إلى معنى معين. و يشير المعنى إلى كل الأفكار والتصورات والمشاعر والانفعالات ونزعات التصرف التي يثيرها الرمز. وعند جمع الرموز معاً بنية استخدامها لنقل حقيقة معينة يطلق عليها اسم «رسالة»[٣٣]. ومعظم أشكال التفاعل الاجتماعي تتوقف على نوع التواصل بين الأشخاص. لذا يُعدُّ التواصل عاملاً مهمًّا في نمو وتطور العلاقات البينية. ويمثل القاعدة لأي شكل من أشكال تلك العلاقات. وله تأثيره على بناء علاقات مرضية وذات معنى مع الآخرين. يؤكد ذلك ما أسفر عنه البحث في مجال العلاقات البينية من أن سوء التواصل أو الإخفاق في التواصل يولد إحباطاً لدى الأقران ويثير غضبهم. وفي الحياة الزوجية، تنشأ فجوة في التواصل بين الزوجين عند الاختلاف بين النية والأثر الذي تتركه الرسالة على المتلقي لها من الزوجين[١٥٣:٢٦].

نافذة رقم (٦) محتوى عملية التواصل

الرمز	كل شيء يستخدم بنية الإشارة إلى شيء ما.
المعنى	كل الأفكار والتصورات والمشاعر والانفعالات ونزعات التصرف التي يثيرها الرمز.
الرسالة	مجموعة من الرموز تستخدم لنقل حقيقة معينة.

أساليب التواصل: أساليب التواصل بين البشر متنوعة، منها المقصود ومنها غير المقصود والمباشر وغير المباشر. والتواصل قد يكون لفظياً وقد يكون غير لفظي. فلا يقف التواصل عند استخدام الألفاظ بل يتعداه إلى استخدام

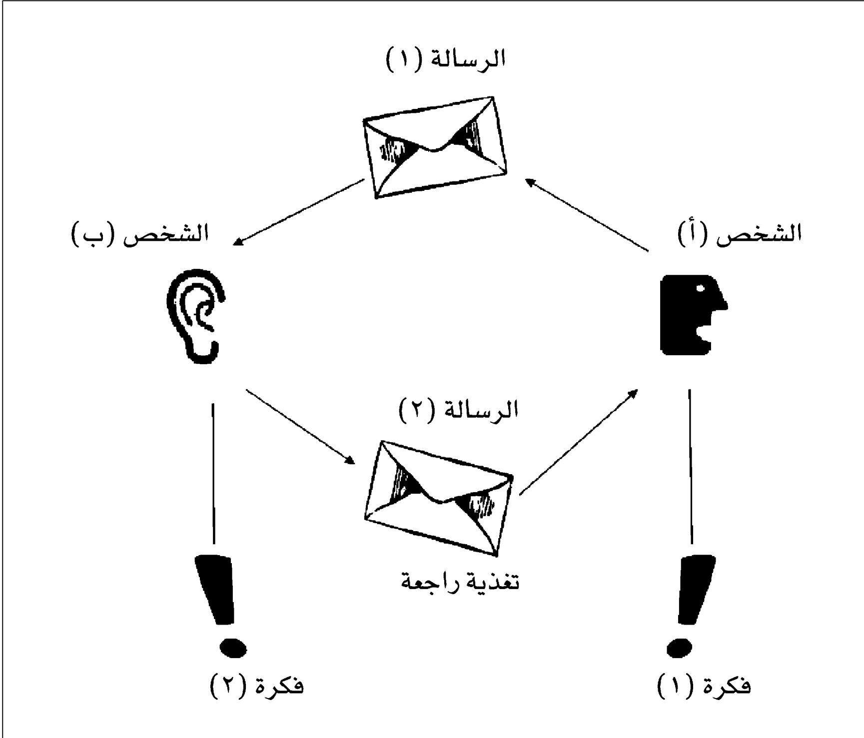
الإشــارات والرموز ذات الدلالة والمعنى. وتتجسد مثل هذه الإشارات والرموز في الإيمــاءات والأوضــاع الجســدية والمظاهر والنبرات الصــوتية. فالحديث اليومي بين شخصــين يتضــمن قائمة من الإشــارات (نبرة صوت، لحن قول، وضع جسم، حركه أعضاء، تعابير وجه) تنتظم مع بعض لتشكل كلاً متكاملاً مــن التعابــير ذات الدلالة والمعنــى عند طرفي العلاقة خلال عملية التواصــل بينهمــا. كما يتم التواصــل عبر قنــوات متعددة ومتنوعة. وتبقــى الفاعلية في التواصل مرهونة بمدى الكفاءة في التواصل.

عناصر التواصل: يتضــمن التواصــل المتكامل مرســلاً ورمزًا وإشــارة وسياقًا ومتلقيا. وتبدأ عملية التواصل بنوايا المرسل. وهي الرسائل التي يأمل المرســل إبلاغها. وهذه النيات المرتبطة بالرســائل خاصــة ومعروفة له وحده دون غــيره. و يرمــز لمحتوى الرســالة عادة في صــيغة تصــرفات لفظية وغير لفظية تبلغ للمســتهدف بها، (المتلقي). والرســالة قد تكون مقصــودة،ناتجة عن تخطيط مسبق محكم، أو غير مقصودة. ناتجة عن إيماءة عابرة أو حركة جســدية طارئة أو عثرة لسان لم يلقِ لها صــاحبها بالاً. وقد تتضمن الرسائل إشارة إلى الكون أو الناس أو الأحداث أو حتى لرسائل أخرى[٣٤].

وتتأثــر عملية التواصــل بعوامــل متنوعة كالمــزاج والمهــارة الاجتماعية والمشتتات البيئية المحيطة بعملية التواصل[٢٦]. وعلى المتلقي للرسائل الموجهة له من قبل المرسل أن يجتهد في فك رموزها. وقد تتدخل عوامل المزاج والمهارة والبيئــة في عمليــة فك تلك الرمــوز. وتكون نتيجــة عملية فك الرمــوز تأثيراً للرســائل على المتلقي لها. وهــذا التأثير خاص به ومعلوم لــه دون غيره. وقد يظهر خلالها خطأ أو ســوء فهم. والافتراض عادة أن تحقق الرســالة التأثير المقصود منها. والأهم أن التأثير المتحقق غالباً ما يختلف عن التأثير المرغوب.

ويعرف الاختـلاف بينهما بالفجوة البينية – Interpersonal Gap[٢٦]. وترتبط مثل هذه الفجوة بحاضر ومستقبل الرضا عن العلاقة. الشكل رقم (٥) يمثل نموذجاً مبسطاً لعملية التواصل بين الأشخاص.

الشكل رقم (٥) نموذج مبسط للتواصل البيني



يتضمن النموذج رقم (٥) وصفاً مبسطاً لعملية التواصل. فالنموذج يرى أن التواصل ظاهرة بسيطة ذات اتجاه واحد من شخص بعينه لشخص آخر. وإذا كان تعريف التواصـل يتضـمن تبادل المعاني، فإن هـذا يعني أن التبادل يراوح بين الاتجاهين. في الشكل (٥) الخطوط المنقطة تفيد أن الرسالة ترجع باتجاه معاكس من المستقبل إلى المرسل. وفي أي موقف اتصال، تمثل الرسالة المعادة تغذية راجعة – Feedback لما تم إرسـاله من قبل المصـدر (المرسـل).

والتغذية الراجعة مهمة جدّاً في أي وسط تفاعلي. فإن كانت استجابة زميلك لك عندما سألته أن يناولك الكتاب هي «مناولتك القلم» فإن تصرفه يصبح تغذية راجعة لرسالتك تفيدك بأن هناك إخفاقاً في التواصل بينكما. والعكس صحيح فيما لو بادر بمناولتك الكتاب، فإن ذلك يعني أن رسالتك قد بلغته. ولفهم حقيقة عملية التواصل لا بد من الأخذ في الحسبان أن عملية اتصال زميلك بك جزء من موقف له معطياته. ولا يمكن النظر إليه فقط كفعل منفرد أو وحدة منفردة. فالأفراد يتشاركون في الفهم ليس فقط بمبادلة واحدة بل في سلسلة كاملة من المبادلات. تحدث هذه المبادلات في سياق اجتماعي. هذا السياق يقود بدوره لإجماع. والإجماع مخرج من مخارج التواصل الفعال. لأنه يمثل منظوراً مشتركاً بين أطراف عملية التواصل. والإجماع لا يحدث فجأة، وإنما يُعدّ نتاج عملية جارية تقام وتدار وتعزز من خلال التبادل المتواصل للرموز والإشارات بين المرسل والمستقبل. فالتغذية الراجعة – مثلاً – يجب أن تحظى بتغذية مقابلة والتغذية المقابلة بأخرى. وهكذا قبل أن يتحقق الإجماع على دلالة ومعنى تصرف ما[٣٣] وفي المثال السابق، عندما تستجيب لطلب زميلك قد تنظر إليه طالباً الإقرار على ما أقدمت عليه من الاستجابة لطلبه، دون أن تتكلم. وكأنك تقول: أهذا ما تريد؟. وقد يستجيب زميلك بأن يهز رأسه بما يفيدك باستحسانه لفعلك.

أنماط التواصل: سبق الإشارة في صفحات سابقة إلى أن من الأنماط الرئيسة للتواصل: التواصل اللفظي والتواصل غير اللفظي، فما هما؟.

١) **التواصل اللفظي.** ويشير إلى الكلمات المنطوقة التي يتلفظ بها أطراف عملية التواصل. ويستخدم التواصل اللفظي في شكل اللغة للإبلاغ عن حقائق منطقية أو مجردة[٣٥]. ويمثل هذا النوع من التواصل لب المهارة

الاجتماعية، فأغلب التصـرفات الماهرة والإشـارات في الأسـاس لفظية. ويجب أن يتناسب نمط التواصـل مع سياق أن يكون أي مقطع من مقاطع الكلام مفهوماً للمستقبل. من ذلك: أن يكون للحديث صلة بما سبق، وأن يزود المرسل المستقبل بمعلومات واضحة ووافية، بإيجاز دون إخلال. والأهم من ذلك الإدارة الفاعلة لمسار الحديث. من ذلك مثلاً، تسلسل تدفق الحديث في خطوتين ما بين سؤال وجواب[1].

٢) **التواصل غير اللفظي**. ومن تعاريفه التواصل بلا كلمات. وتُعدّ الكلمات المكتوبة لفظية على الرغم من أنه لا يصحبها صوت. ولهذا السبب يصفه توبز وموس (٢٠٠٠)[٢٦:١٠٠] بالتواصل غير الصوتي تمييزاً له عن التواصل المصحوب بصوت. وقد تستخدم كثيراً من التعبيرات والأوضاع الجسدية لتشكل انطباعات معينة. ويمكن أن نطلق عليه اسم السلوك غير اللفظي بدلاً من التواصل غير اللفظي. ولكي يكون السلوك غير اللفظي سلوكاً تواصليّاً لا بد أن يتوافر فيه شروط ثلاثة، هي:

أ. نية التصرف: توافر درجة ما من النية في التصرف، بمعنى أن يقصد به تبليغ رسالة معينة من قبل المرسل.

ب. الشعور بالتصرف: توافر مستوى من الشعور بالسلوك من قبل المرسل والمتلقي، بمعنى أن يعي طرفا العلاقة معنى ذلك التصرف.

ج. أن يفسر وفقاً لنية المرسل: يضيف ترنهولم (٢٠٠٠) شرطاً ثالثاً يتمثل في أن يفسر من قبل المتلقي وفقاً لما يقصده المرسل[١٤].

على أن لكل نوع من أنواع التواصل الرئيسة أنماطه ذات التأثير على طبيعة العلاقة بين الأشخاص.

أولاً: أنمــاط التواصــل اللفظــي، يحــدد توبس وموســ (٢٠٠٠) نمطين رئيسين للتواصــال اللفظي هما: ١) التواصــل اللفظي الصوتي، ٢) التواصل اللفظي غير الصوتي[٣٦].

١) التواصل اللفظي الصوتي: ويشير للتواصل من خلال الكلمة المنطوقة، من ذلك مثلاً: مناقشة الابن لوالده حول مسألة ما تخصه وتخص عائلته كموعد زواجه ومدى مناسبة ذلك التوقيت لجميع أفراد عائلته. ويدخل في التواصل اللفظي الصوتي ما يظهر من تصرفات في سياق الكلام مثل العجلة في الكلام واللحن والترنيم والتأتأة.

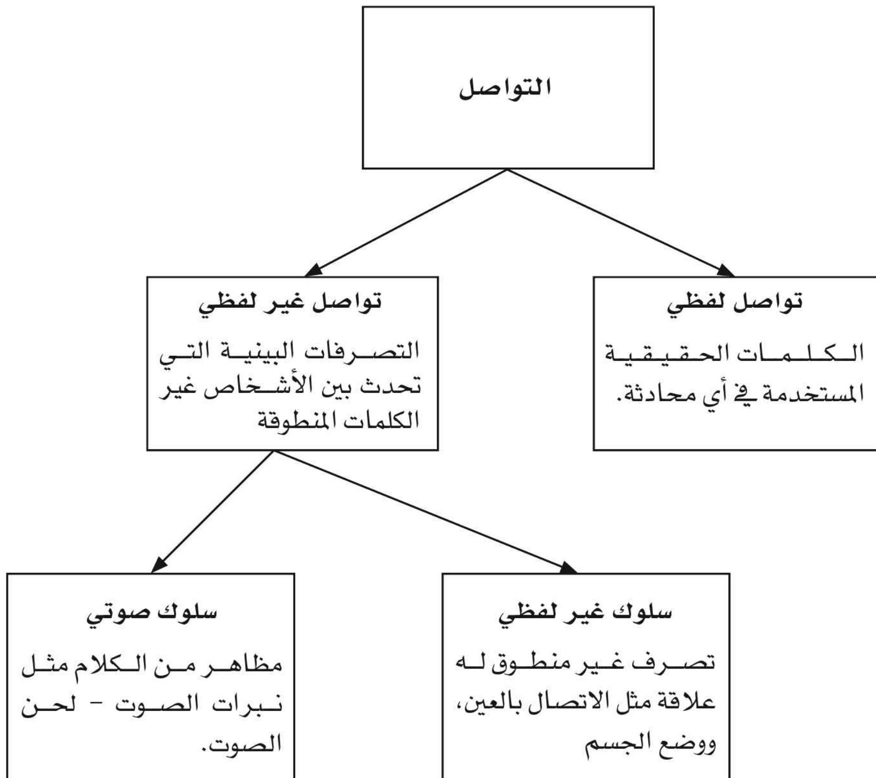
٢) التواصل اللفظي غير الصوتي: ويتضمن كلمات غير منطوقة، كما هي الحال فيما لو خاطب الابن أباه بشأن موعد زواجه كتابة. وذلك بأن ترك لوالده رسالة خطية ضمنها رغبته في موعد حدده سلفاً راعى فيه ظروف أفراد عائلته. وينتظر رد والده عليه بالمثل كتابة. ويتضمن السلوك غير الصوتي أيضاً التواصل الجسدي كاللمس والتواصل بالعين كالغمز والتحديق وتعابير الوجه[٣٥].

ثانياً: أنماط التواصــل غير اللفظي، يذكرتوبس وموس (٢٠٠٠) نمطين للتواصــل غير اللفظي هما: ١) تواصــل غير لفظي صــوتي، ٢) تواصــل غير لفظي لا صوتي[٣٦].

١. التواصل غير اللفظي الصوتي: ويتضمن أصواتاً دون كلمات. كأن يطلب أحمد من والده أن يبدي رأيه في الموعد المقترح من قبله موعداً لزواجه. فيجيبه أباه متمتماً بما يشير إلى موافقته على ما يراه أحمد لكن دون أن ينبس ببنت شفة. ومن أمثلة التواصل غير اللفظي الصوتي نبرات الصوت.

٢. التواصل غير اللفظي غير صوتي: ويقتصر فيه المرسل على المظهر والإيماءات. تخيل أن أبا أحمد بدا مغاضباً أو مسروراً مما اقترحه أحمد بشأن موعد زواجه،أو أظهر ما ينبئ عن حيرة. فالمشهد في مثل هذه الحال يمثل رسالة غير لفظية تبعث برسائل غير صوتية. وتأخذ مثل هذه الرسائل أشكالاً عدة كالتلويح باليد محيياً أو رفع اليد للتصويت في اجتماع عمل أو الشد على يد الصديق بقوة كناية عن عمق الترحيب. والشكل رقم (٦) يوضح عناصر التواصل بشقيه (لفظي وغير لفظي).

الشكل رقم (٦) عناصر التواصل (اللفظي وغير اللفظي)



- وظائف التواصل غير اللفظي: للتواصل غير اللفظي وظائف ظاهرة ومعروفة. إذ تعجّ ثقافات العالم بكثير من الإشارات والإيماءات والتعبيرات المعبرة عن رسائل مقتضبة للترحيب والتوديع والرفض أو التأييد. ومن وظائفه الجوهرية بالتحديد: ١) تنظيم التفاعل، ٢) الإمداد بالمعلومات، ٣) تحديد طبيعة العلاقة المشتركة بين الطرفين[٢٦]. والتعبير عن الحميمية في العلاقة والضبط الاجتماعي وإدارة الانطباعات[٣٥].

أولاً: تنظيم التفاعل: يساعد التواصل غير اللفظي على تدفق الحديث في إثناء المحادثة بطريقة مهذبة ومنتظمة. ومن أنماط التواصل التي أسفرت عنها البحوث في مجال الاتصال والمرتبطة بسلوك كل من المتحدث والمستمع: أن الإطالة في الحديث خمس ثوان أو أكثر يجعل المستمع للمتحدث يصرف نظره بعيداً خاصة في حالة عدم تأكده من المحتوى. وفي حالة رغبة المتحدث في إنهاء المحادثة يحدث من المتحدث اتصال بالعين يشير إلى أنه يعطي الدور للمستمع. وهذا يقود إلى أن من يأخذ دوره في الحديث الآن (المتحدث الجديد) سوف يطلق نظره بعيداً في الوقت الذي ينظر إليه من سبقه في الحديث. وهناك قرائن أخرى تشير إلى استعداد المتحدث لإفساح المجال للآخر. تتألف من قرائن لفظية وغير لفظية. وتشتمل على رفع وخفض في مستوى الصوت عند نهاية كل مقطع. وعموماً، تتسم عملية تداول الأدوار في الحديث بين المتحدث والمستمع بزيادة الإيماءات. وتعمل كل هذه القرائن غير اللفظية على تسهيل الانتقال في الحديث بلطف من متحدث لآخر في كل أشكال التفاعل اليومي المعتاد، (للمزيد، انظر ترنهولم[١٤]، ٢٠٠٠، بيننغتون[٣٥]، ٢٠٠٣). وفي الجزء الخاص بالتحدث والمحادثة سوف تدرك كيف تُستخدم هذه الأنماط من الاتصال في تحديد مسار المحادثة.

ثانياً: الإمداد بالمعلومة ترتبط هذه الوظيفة بعمليتي الترميز وفك الرموز. ترمز تعابير الوجه لتعابير انفعالية متعددة. وتُعدّ قرائن صوتية معينة مثل خفض ورفع الصوت ومعدل تدفق الكلام محددات مهمة لمدى الوضوح في حالات انفعالية معينة، متى ما عملت بوصفها مصدر تعزيز لمستوى الوضوح في المعلومة.

ثالثاً: التعبير عن الحمية: مفهوم الحمية عامل رئيس في تحليل السلوك غير اللفظي في سياق التفاعل الاجتماعي بين الأفراد. وتشير الزيادة في استخدام التصرفات غير اللفظية كالتبادل في الغمز والتحديق والابتسامات واللمس إلى أن العلاقة حميمة.

رابعاً: الضبط الاجتماعي: يتحقق الضبط الاجتماعي للأفراد من خلال عمليات الإقناع القسري والمعتاد. وعلى مستوى السلوك غير اللفظي، يرى أرجايل، (١٩٩٥)[١] أن السيطرة والنفوذ كعمليات ضبط اجتماعي يتم تحقيقها عن طريق الكف عن الابتسام وتقطيب الجبين أو التجهم والانتصاب في الوقوف مع تمدد بالصدر ويدين على الفخذين واللمس دون أن يلمس والتحديق المتواصل. وقد أثبتت البحوث والدراسات أن إقناع الآخرين في الاستجابة لطلب تبرع أو المشاركة في التوقيع على عريضة أكثر فاعلية متى ما كان الطلب مصحوباً بتحديق عند النظر إلى المستهدف بالطلب، وقرب فيزيائي منه ينبئ عن حميمية[٣٧].

خامساً: إدارة الانطباع، استخدام السلوك غير اللفظي لتشكيل انطباعات محببة للشخص عند الآخرين أمر شائع. فالتقييم الإيجابي لمن يظهر عند مقابلته تحديقاً متواصلاً وابتسامة وحركة رأس أمر وارد.

والابتسامة مهمة على وجه الخصوص في حال الرغبة في ترك انطباع حسن عن النفس عند الآخرين. فمن يريد أن يترك انطباعاً عنه عند غيره بأنه لطيف نجده يجتهد في إخفاء ما كان سلبياً من تصرفاته. وبالمقابل يجتهد في إظهار ما يشير إلى اهتمامه بالآخرين. وعادة ما يكثر من التلطف والابتسام. وتمثل مهارة استعراض الذات أحد الآليات المستخدمة من قبل الأشخاص للتحكم بانطباعات الناس عنهم.

ويضيف هوج وهوغان (٢٠٠٨)[٣٨] أمثلة على الوظائف المتعددة للسلوك غير اللفظي بما يمكن مستخدميها من بلوغ أهداف للتواصل متنوعة، من ذلك:

١. التزويد بمعلومات عن المشاعر والنيات فالقرائن غير اللفظية عادة ما تستخدم كمؤشرات يعتمد عليها للتحقق من محبة الآخرين لك. ويصدق ذلك قول الشاعر:

العينُ تعرفُ مِنْ عينَي محدِّثِها　　　إنْ كانَ مِنْ حزبِها أو أعادِيها

٢. تنظيم التفاعلات: تفيد في الإشارة إلى أن الطرف الآخر قد تأهب للحديث أو يرغب في الكلام.

٣. التعبير عن الحمية من خلال اللمس والنظرات المتبادلة.

٤. فرض الهيمنة والضبط: كالتهديدات غير اللفظية من إشهار اللكمة بضم الأصابع ورفع اليد.

٥. تسهيل بلوغ الأهداف: كالتأشير بالإصبع لموضع الشيء.

وعموماً، للتواصل بأنماطه المختلفة وظائف متعددة ومختلفة. ويُعدّ التواصل غير اللفظي بديلاً عن اللغة المنطوقة. وخير مثال على ذلك لغة

الإشــارة المستخدمة من قبل الصم. وعلى صــعيد وظيفي، يستخدم التواصل اللفظــي لإبلاغ حقائق منطقية أو مجردة، بينما يخدم التواصــل غير اللفظي قطاعاً عريضاً من الوظائف(٣٥:١٧٦).

وســوف نأتي على تأثير هذه الوظائف بشــيء من التفصيل عند مناقشة كل عنصــر من عناصر التواصــل غير اللفظي (تعابير الوجه، اللمس، الغمز واللمز- الجســد – المسافة الاجتماعية). وما يجدر ذكره أن اكتساب الأفراد للتصــرفات غير اللفظية يتم عــن غير وعي منهم، ودون تعلم رســمي موجه. وقد تستخدم من قبلهم دون نية سابقة في استخدامها. وقد يكون الفرد عند استخدامه لها متأثراً باستخدام الآخرين لها(٣٨).

نافذة رقم (٧) وظائف التواصل غير اللفظي

١) تنظيم التفاعل: المساعدة على تدفق المحادثة بطريقة مهذبة ومنتظمة.
٢) الإمداد بالمعلومات: المساهمة في عمليتي الترميز وفك الرموز لزيادة مستوى الوضوح في المعلومة.
٣) التعبير عن الحميمية في العلاقة: الإسهام في تحديد طبيعة العلاقة بين أطراف العلاقة: علاقة شخصية أو رسمية أو حميمية.
٤) الضبط الاجتماعي: تحقيق السيطرة وبسط النفوذ.
٥) إدارة الانطباع: المساهمة في تشكيل انطباعات إيجابية عن الشخص المتحدث.

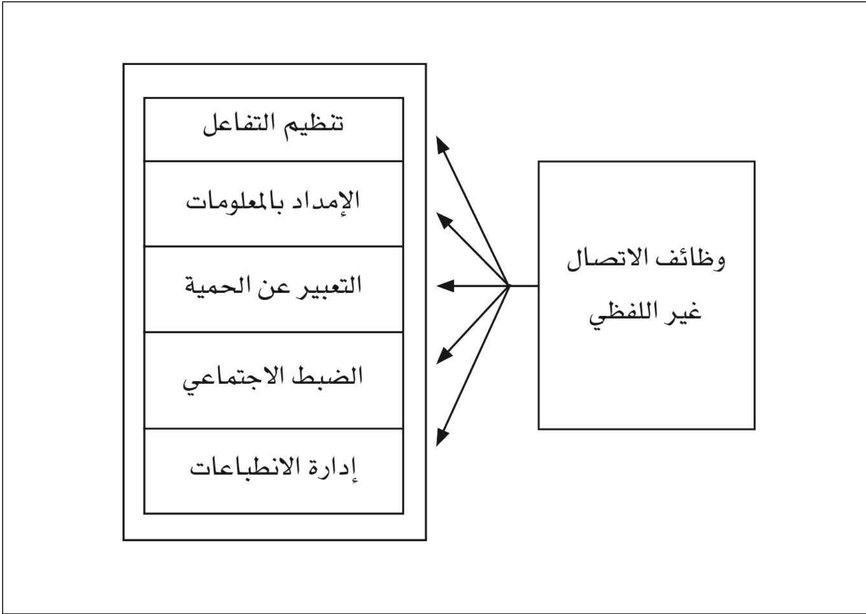
وعلى أي حال يمكن أن يقوم التواصل في غياب تام أو نسبي للسلوك غير اللفظي كما هي الحال في المحادثة عبر التليفون أو الرسائل المكتوبة(٣٥).

ويبقى حقيقة أن للتواصــل غير اللفظي أهميته، من ذلك اعتماد الأفراد على القرائن غير اللفظية أكثر من الرسائل اللفظية في التعبير عن الانفعالات.

والرسـائل غير اللفظية خاصـة تعابير الوجه وقرائن الصـوت عادة ما تكون مصدراً أوليّاً للمعلومة حول طبيعة العلاقة بين الأشخاص(١٥).

عمل الرسائل غير اللفظية: كيف تعمل الرسائل غير اللفظية خلال عملية التواصـل بين الأفراد؟. تعمل الرسائل غير اللفظية بإحدى الطرق الآتية: ١) أن تحل محل الرسـالة اللفظية، فالمحبة والكره يعبر عنهما بالابتسامة، والتكلف في الابتسام والعبوس والتجهم دون حاجة لاستخدام الألفاظ، ٢) أن تدعم الرسالة اللفظية، فالمعنى يدرك بسـرعة وسـهولة عندما تستخدم قرينة معينة كالضغط بالصوت للتأكيد على أن أمراً ما يبدو مهماً، ٣) أن تتعارض مع الرسالة اللفظية. وفي حالـة التعارض يجد الفرد نفسـه أكثر ميلاً للأخذ بالرسـالة غير اللفظية، لارتباطهـا أكـثر بالنوايـا والاسـتجابات الانفعاليـة، فالرسـائل حول المشـاعر والانفعـالات تبلغ أكثر من خلال القرائن غير اللفظية، بينما تبلغ الأفكار والآراء عادة من خلال التواصل اللفظي. والحقيقة أن ما نقول يمكن تهذيبه وتنويعه من خلال الطريقة التي نقوله بها من مخارج صوت وتعابير وجه وتواصل بالعين(٢٦). ويذكر أدلر وتاون (١٩٩٩) طرقاً أخرى لكيفية عمل الرسائل غيراللفظية، منها: ١) الإعـادة، فقـد تعيد وصـفك لموقع مـكان في المدينة من خلال الإشـارة باليد إلى جهة موقع المكان من المدينة، ٢) الاسـتبدال، فقد تستبدل الإجابة بنعم بهز الرأس والامتناع بهزالأكتاف، ٣) التتمة أو الاسـتكمال، فاحترام الابن أو طاعته لأبيه يتجلى في كيفية حضـوره بين يدي أبيه، و يشـير ما يظهر منه من حركات على مدى احترامه وامتثاله له. وقد يجد الفرد في القرائن غير اللفظية وسـائط تواصـل فاعلة للتعبيرعـن ذاته واتجاهاته حـال أنه يعاني من قصـور لفظي في مهارة التعبير عن الذات والتواصـل مع النـاس(٣٠، ص٢٣٧). ويوضح الشكل رقم (٧) وظائف الاتصال غير اللفظي.

الشكل رقم (٧) وظائف التواصل غير اللفظي



عناصر التواصل غير اللفظي

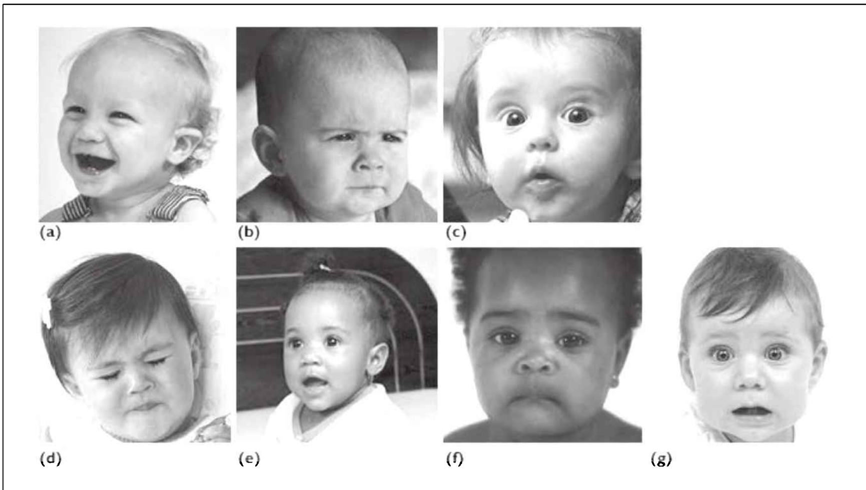
لا يقتصر نظام التواصل البشري على اللغة المنطوقة وحدها. فالتواصل غير اللفظي مركب مهم من مركبات التواصل بين الناس. وتصرفات من مثل تعبيرات الوجه ووضع الجسد والاتصال بالعين ولحن الصوت والمظهر الشخصي عناصر رئيسة للتواصل غير اللفظي. وتمثل إشارات تنطوي على معان ودلالات يرغب كل طرف من أطراف التواصل توصيلها للآخر خلال عملية التفاعل بينهما. وسوف نعرض بشيء من التفصيل لمعاني ودلالات هذه التصرفات.

أولاً: تعابير الوجه

يتسم وجه البشر بالحركة لا الجمود لدرجة يمكن معها تسجيل مشاعر الضيق والدهشة والسعادة والحبور والرضا والاستياء والإقرار والإنكار واحدة

بعـد الأخـرى في ثوانٍ معـدودة [٣٦]. وينتج الوجه ما يقـارب (٢٠٠٠٠) تعبير مختلـف ما يجعله الجزء الأكثر تعبيراً عن المشـاعر والأحوال والأوضـاع من الجسـد. ومعظم هذه التعابير خليط من اثنين أو أكثر من التعابير الرئيسـة. وعلى أي حال يُعدّ الوجه القناة الوحيدة الأهم في الاتصـال غير اللفظي لأنه يسـمح بالحصول على صورة متكاملة عن الآخر. فالآخرون يقرؤون الكثير في وجوهنا: هل نحن مع أم ضـد، موافقون أم معارضـون، راضـون أو مستاؤون. ومن خلال الوجه يمكن الاستدلال على بعض السمات والخصائص الشخصية والاتجاهـات والحكم على ردود الأفعال لتصـرفات الآخريـن. فتعابير الوجه كتاب مقروء[٣٥]. وقد تسـتخدم تعابير الوجه كبدائـل لفظية لتحديد حالاتنا الانفعاليـة[١٤]. فقد تتعمد العبوس في وجه صـاحبك وإثارة غضـبه في موقف معـين. ثم تعود إليه وقد علت الابتسـامة محياك. وبهذه الطريقة من التعامل معه تبلغه رسـالة غير لفظية تقصـد بها إدخال السرور عليه بعدما أغضبته، وأنك متقبل له بعدما رفضته.

الشكل رقم (٨) تعابير وجهية مختلفة تعكس مشاعر متباينة



* المصدر: D.Myer [٥٦، ص٤٧٦]

وتُعدّ تعابير الوجه مؤشـرات للاستدلال على الحالة المزاجية للآخرين. والتعليقات التي تصـدر من قبل الأفراد نحو بعض، مثل: شـاحب الوجه، وجه عابـس ومقطب الحاجبين، محمر الوجنتين، كلها شـواهد على أهمية تعابير الوجه كوسائط غير لفظية للتواصل بينهم. والشاعر يقول:

إذا رأيتَ نيوبَ الليثِ بارزةً فلا تظُنَنَّ أنّ الليثَ يبتسمُ

ويحـاول الأفراد التحكم بمشـاعرهم. وقد يكون ذلك خـارج إرادتهم، فالحركات تفضح الإنسان[٢٦]. والوجه أكبر وأهم كاشف للانفعالات. فالوجه عادة أول موضـع من الجسـد ينظر له لتحديد الحالة الانفعالية للأشخاص. وقـد طور أكمـان (١٩٨٧) منهجا لتحديـد أي المناطق من الوجـه تلعب الدور الأكثر أهمية في توصـيل الانفعالات. وطبقاً لنتائج أبحاثه، فإن الأفراد يعبرون عن السـعادة بالمنطقة حول عيونهم مع ابتسـامة ورفع للأوداج. ويكشـفون عن امتعاضـهم برفع الشـفة العليا، ولي الأنف وخفض الجفنين وتقطيب الجبين. ويعـبرون عن الخـوف بالمنطقـة حول العينـين، وعـادة ما يصـحب ذلك فتح لأفواههم. وفي حالة الغضـب يخفضـون الحواجب ويحدقون بشـدة. ويظهرون الدهشـة برفـع الحواجب واتسـاع العينين مع فتـح للفم. ويـرى الحزن لديهم بالمنطقـة حول العينين والفم[١٥، ص١٤٧]. وما يجب معرفته أن تعابير الوجه عادة ما تكون ذات مدى قصير. إذ لا يمكن البقاء على حالة انبهار أو حزن أو سرور لوقت طويل. إذ يراوح الأفراد بين انفعالاتهم تبعاً لأوضاعهم. وقد اكتشف وجود سـتة انفعالات لهـا طابع عالمي تلك هـي: السـعادة والخوف والدهشـة والحزن والغضب والاشمئزاز[٣٩]. والشكل رقم (٩) يتضمن أمثلة لذلك.

الشكل رقم (٩) الطابع العالمي للانفعالات



* المصدر: D.Myer (٥٦، ص٤٧٢)

ومع التسليم بأن تعابير الوجه عالمية الطابع إلا أنها قد تكون في الواقع المعيش للناس غير ذلك. فكثير من تعابير الوجه تتأثر بالتعلم وبالمعطيات الثقافية للوسط الاجتماعي الذي ينتمي له الفرد. وكنتيجة لذلك نجد أن ثقافة معينة تنفرد بتعابير انفعالية تختص بها دون غيرها. من ذلك مثلاً أن الصينيين يلجؤون لإخراج اللسان عند التعبير عن الدهشة. وقد تعني مثل هذه الممارسة عدم الاحترام بالنسبة إلى ثقافة أخرى(١٢).

وتؤدي الثقافة السائدة في وسط ما دوراً رئيساً في تهذيب طرق التعبير عن الانفعالات: متى وأين وكيف يعبر عن الانفعالات. فالسعادة انفعال عالمي الطابع إلا أن توقيت وموقف وكيفية التعبير عنه يختلف من ثقافة لأخرى. وكذا الحال مع انفعالات أخرى رئيسة كالخوف والحزن والغضب(٤٠). وقد يعاب على الرجل أن يظهر البكاء في ثقافة ما. وقد يكون البكاء مطلباً رئيساً في ثقافة أخرى أو في موقف معين، كما في وصف الشاعر:

ولقد أرى أنّ البكاءَ سفاهةٌ   ولسوفَ يُولعُ بالبكاءِ منْ يُفجعُ

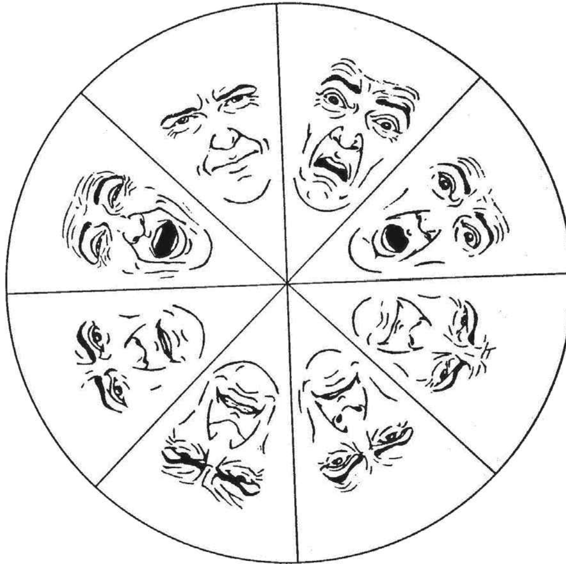
وعلى الرغم من الاختلافات الثقافية بين الشعوب في طرق التعبير عن المشاعر والانفعالات إلا أن انفعالات رئيسة كالخوف والغضب والامتعاض والحزن والسعادة والازدراء أو الاحتقار والدهشة والاهتمام تبقى عالمية الطابع[١٢]. ومهما كان من اختلافات ثقافية بين المجتمعات والشعوب، فإن بالإمكان تصنيف تعابير الوجه وفق أبعاد محددة شاملة لكل التعابير الوجهية. فتعابير الوجه مهما تعددت وتنوعت تدخل في إطار واحد من هذه الأبعاد:١) السرور – الاستياء، ٢) الانتباه - الرفض، ٣) التنشيط – الإثارة. وما نقرؤه دائماً في وجوه الناس من تعابير انفعالية لا يخرج في الغالب عن سياق هذه الأبعاد.

لقد أجمع علماء النفس على وجود ستة انفعالات رئيسة هي: الابتهاج والحزن والخوف والغضب والدهشة والاشمئزاز. وتظهر هذه الانفعالات في تعابير وجهية مختلفة، انظر الشكل رقم (١٠). وفي الوقت نفسه، هناك انفعالات يعبر عنها باستخدام وسائط أخرى غير الوجه. فالغيرة مثلاً، حالة من الانفعال لا يمكن الاستدلال عليها من خلال تعبيرات وجه الشخص. لكن يمكن الاستدلال عليها من تصرفات متنوعة كالهجوم على الخصم أو التحسر والأسى أو عضّ الأنامل. ومن ثم، الغيرة عبارة عن تركيبة من ردود فعل جسدية (انفعالات رئيسة كالغضب والحزن والخوف) وتفسيرات أو تقييمات للسياق الشخصي والاجتماعي للموقف.

وقد تمكن روبرت بلوتشك (١٩٨٠)[٤١] من تفسير كيف أن الجمع بين الانفعالات الرئيسة يتسبب في توليد انفعالات من نوع آخر. و تم له تمثيل ذلك في شكل عجلة أو دولاب، حيث تقبع الانفعالات الرئيسة أو الأولية (داخل الدولاب)، وتظهر الانفعالات المختلطة أو الثانوية (خارج الدولاب). فالانفعالات

الثانوية مثل الخيبة وليدة خليط من انفعالين أو أكثر كالحزن والدهشـة. ولك أن تسـتخدم الدولاب (الشـكل ١٠) لتوليد انفعالات أخرى كالتفاؤل والازدراء أو الاحتقار. ويعتقد بلوتشـك وجـود أربعة أبعاد للانفعـالات، ١) الإيجابية أو السـلبية، ٢) الأوليـة أو المختلطـة، ٣) القطبية النديـة، ٤) الكثافة أو العمق. فالحماسـة والدهشـة إيجابية والنحيب والغضـب سـلبية. وتعـزز الانفعالات الإيجابيـة تقديـر الـذات لدى الفـرد. وتسـهم الانفعالات السـلبية في خفض تقدير الفرد لذاته. وتحسـن الانفعالات الإيجابية من علاقتنا بالآخرين. وعلى النقيض، تسـهم الانفعالات السلبية في تدني مسـتوى الإيجابية في العلاقة مع الآخرين. ويرى بلوتشـك (١٩٨٠) أن الانفعالات كالألوان. كل لون من الطيف اللوني يمكن أن ينتج عن طريق مزج الألوان الأولية. وأنه متى ما تم مزج بعض الانفعالات الأولية معاً، أسهم ذلك المزيج في توليد انفعالات أخرى[٤٠:٤٠٢].

الشكل رقم (١٠) عجلة تعابير الوجه (دولاب الانفعالات)



- المصدر: روبرت بلوتشك (١٩٨٠)[٤١]

ثانياً: سلوك التحديق بالعين

ليست العيون أدوات إبصار فقط بل رسل اتصال وتواصل بين الناس[١٤]. فاتجاه ومقدار نظرات الشخص مهم في تحديد علاقاته وتنظيم تفاعله مع الآخرين. و انصب اهتمام معظم الباحثين المعاصرين في مجال التواصل على دراسة حركات العين و وظائفها الاتصالية. وقد أثبتت إحدى الدراسات أننا نقضي ما بين (٣٠-٦٠) من أوقاتنا في الاتصال مع الآخرين بالعين، وأن ما بين (١٠-٣٠) من النظر بالبصر يمكث نحو ثانية [٣٦]. وللتحديق وهو من حركات العينين ثلاث وظائف: ١) تعبيرية، ٢) تنظيمية، ٣) تهذيب وتقليم. فالتحديق له دور بارز في توصيل الانفعالات. إذ وجد الباحثون أن الناس تمعن التحديق بالعين عندما يتلقون إقراراً من أحد، أو يرغبون في الحصول على إقرار من أحد ذي مقام رفيع. وقد يحدث تحديق أحد الأشخاص إثارة لديك في حال مبالغته التحديق في عينيه نحوك. وإن المبادلة في التحديق نحو من كان يحدق في وجهك قد يدفعه إلى صرف بصره عنك. وقد يسهم التحديق في تنظيم ردود فعل الآخرعند الحديث معه. فالتحديق في وجهه قد يشير إلى أنك مستمتع بحديثه وعلى استعداد للتواصل معه. وعلى النقيض،قد يشير صرف عينيك عنه إلى أنك غير مستمتع بحديثه ولست مكترث بقوله. وتحدد حركات العين مسار ومستوى تدفق المعلومات بين المتحدثين. وتشير إلى مدى الانتباه وحسن الاستماع والإنصات لحديث الآخرين. فضلاً عن ما قد تنبئ عنه حركات العينين من اهتمام ومشاركة و تعاطف. والمستويات العليا من الاتصال بالعين ترمز للمحبة والحمية[١٤]. وقد انتهت بعض البحوث والدراسات إلى أن مستوى الاتصال بالعين يرتبط بمقام الشخص ومكانته. إذ لوحظ أن الناس من ذوي المكانة الاجتماعية العالية يملكون مستوى من

السيطرة البصرية أعلى من ذوي المكانة المتدنية[٢٦]. والشخص ذو المقام العالي يمعن التحديق ببصره عندما يتكلم، بينما الأدنى مقاماً يمعن التحديق ببصره عندما يستمع. والتحديق المتواصل والمحافظة عليه ينبئ عن الحاجة للهيمنة والرغبة في السيطرة[٣٥]. وعلى الرغم من أن الوجه يُعدّ الواجهة الأولى للتواصل غير اللفظي إلا أن الاتصال من خلال العينين يفشي الكثير من المعلومات عن الشخصيات المشاركة في عملية التواصل[٣٦]. وقد جسد الشاعر العربي مثل هذا التأثير بقوله:

العينُ تعرفُ مِنْ عَينَي مُحدّثِها　　إنْ كانَ مِنْ حزبِها أو مِنْ أعادِيها

ويصف الشاعر العربي جرير قوة تأثير صفة العين في قوله:

إنّ العيونَ التي في طرفِها حَورٌ　　قتّلْنَنا ثمّ لَمْ يُحيينَ قَتْلانا

يصرعْنَ ذا اللُّبِّ حتّى لا حراكَ بهِ　　وهُنّ أضعفُ خلقِ اللهِ إنْسانا

ويرتاح الأفراد الغربيون لمن ينظر إليهم في بؤبؤ العين وقد أسهب في الاتساع. وتشير الممارسة بينهم إلى شدة الانتباه ومدى الاهتمام[٣٩] التي يظهرها الأطراف خلال عملية التواصل. وينبغي مراعاة مستوى التوازن عند الاتصال بالعين في أي عملية تواصل. فاستخدام العين في التواصل يتوقف على عوامل منها القواعد الاجتماعية و الثقافية التي تحكم العلاقة بين أطراف عملية الاتصال، ودرجة القلق لدى كل طرف، وطبيعة ووضع العلاقة بين الأطراف،ودرجة انجذاب الأطراف لبعض (أحبة – غرباء). فالتحديق المفرط فيه تهديد،كما أن صرف النظرعن الطرف الآخر في أثناء الحديث قد يشير إلى توتر أو لامبالاة[٦]. ولكي يكون الاتصال بالعين فاعلاً، لا بد من توافر مستوى من التوازن مريح بين الاتصال بالعين ومسافة التفاعل بين أطراف عملية

التواصل. فإذا زاد طرف من مقدار اتصاله بالعين، فإن الطرف الآخر قد يزيد من المسافة الفاصلة بينه وبين من يتواصل معه (يتراجع مبتعداً للخلف)[١].

نافذة رقم (٨) وظائف التواصل بالعين

المعرفة	توافر قرائن للتأمل والتفكير.
التهذيب	تفيد في البحث عن تغذية راجعة عند الآخرين.
التنظيم	تفيد في التحقق من قنوات الاتصال: مفتوحة أم مغلقة؟.
التعبير	التزويد بمعلومات حول المشاعر والانفعالات والاتجاهات.

ثالثاً: لغة الجسد

تتضمن لغة الجسد تصـرفات غير لفظية من لمس وتوجه ووضع للجسد وإيماءات يدوية وهز للرأس. و يعد وضع الجسد وكامل حركته مصدراً مهماً لتزويد أطراف عملية الاتصال بمعلومات واضحة عن حال كل طرف منهما. إذ يتم التعبير عن بعض المشاعر عن طريق الجسد. يظهر ذلك عند الاسترخاء والتوتر والحب والكره. ويعبرعن الاسترخاء بالكيفية التي تبدو فيها أوضاع اليدين والأرجل. والاستلقاء عند الجلوس ونشر الأذرع والأرجل. ويعبر عن الحب في الأساس بالاستلقاء على المستهدف به. ويمكن أن تفشي أوضاع الجسد مشاعر عادة ما تكون مخفية[١٢]. وتمكنك معرفة الشخص عن قرب منه بدنياً من كشف زيفه وكذبه غير أنه ينبغي ألا يعول كثيراً على هذه القدرة. إذ إن بعض الأشخاص قد يملك قدرة على التحكم بتعابير جسده و وجهه. إن لغة الجسد تساعد على التأمل الخاص بأمزجة الناس وانفعالاتهم[٣٩]. وتسهم أوضاع وحركات الجسد في تحديد مدى الاختلاف بين الناس في المكانة، والتأكيد على أمر ما أو الحالة المزاجية لهم من حزن

أو توتر أو ارتياح(١٤). ولكي تتعرف على مدى تأثير لغة الجسد حاول أن تطفئ صوت جهاز التلفاز عند مشاهدتك له برهة. ثم واصل مشاهدة من تظهر صورته على الشاشة دون صوت. وأنظر ماذا ترى. وشاهد عملي على أهمية هذا النوع من التواصل ما يلاحظ من استخدام موظفي الجمارك في المطارات للغة الجسد كي يقرروا فيما إذا كانت أمتعة شخص بعينه بحاجة للتفتيش(٢٦). وكذلك الحال مع المحامين والمحققين الجنائيين، انظر، نافذة رقم (١٠).

نافذة رقم (٩) القرائن غير اللفظية في البراءة وتأكيد الاتهام

- يعول كثيراً على الاتصال غير اللفظي في القضاء والمحاكمات الجنائية من قبل رجال العدالة الجنائية كالقضاة والمحامين والمدعين العامين والمحققين. إذ يجب أن يكون المستجوب متنبهاً للحالة الانفعالية للمتهم. ومن المؤشرات التي تدينه كما يرى المشتغلون في تطبيقات علم النفس في مجال القانون والقضاء والمقاضاة:
  ١) التعرق،٢) احمرار الوجه أو تورده، ٣) جفاف الحلق، ٤) ارتعاد الأيدي، ٥) قرب الأكواع من الجسد.
- وقرائن الخداع تساعد في اعتماد توجيه الاتهام أو تقرير البراءة.

ومن مؤشرات الخداع:

١) تجنب الاتصال بالعين. ٢) تكرار لمس العين باليد.
٣) تكرار زيارة الحمام. ٤) الطريقة في الكلام.

وعلى المحقق أن يتنبه لتكرار عبارات مثل: الحلف بالله وبالكتاب بأنه صادق فيما يدلي به. وادعاء أنه لم يرتكب ذنباً قط، كالقول: «عمري ما ارتكبت ذنباً، إني أخاف الله، فأنا محافظ على الصلوات... إلخ». وعليه أن يكون في شك من تعليقات كالقول: «ليس ذلك مما أتذكره». إذ تستخدم مثل هذه العبارة كثيراً من قبل الكاذب من المتهمين.

وعلى أي حال، ينصح بالتروي وعدم التسرع في استخدام مثل هذه المؤشرات قرائن لإثبات الاتهام.

- المصدر: (٤٢، ص ٢٦٩).

ومن أشكال التواصل باستخدام لغة الجسد ما يأتي:

أ) **وضع الجسد:** وضع الجسد من قيام وانحناء وقعود واسترخاء له وظائفه. وتشتمل تلك الوظائف على ما يشير إلى نمط ومستوى التفاعل، وما يشوبه من انفعالات، ويتخلله من الاتجاهات ومحاولات الإقناع والتباين في المكانة بين أطراف عملية التواصل. فالوضع المسترخي للجسد يشير إلى أن الحالة الانفعالية للشخص تسمح بالوصول إليه. وعلى النقيض الوضع المتوتر والمشدود يشير إلى أن الشخص مشغول جدّاً. والمبالغة في الانحاء للأمام قد يوحي لطرف بالتعدي على الحيز الشخصي الخاص به، وأن المبالغة في الانحناء للخلف قد ينبئ عن الرغبة في الابتعاد. في حين أن الانحناء الطفيف للأمام يشجع على مواصلة الحديث ولا يوحي بالتعدي على الحيز الشخصي للطرف الآخر[٦]. وقد لوحظ أن الشخص عالي المكانة ينهض باسترخاء مع وضع اليدين في الجيب. في حين يحافظ الشخص متدني المكانة على وضع أكثر انتصاباً[٤٣]. وموضوع الحديث والاتجاه الإيجابي نحو الطرف الآخر في عملية التواصل يتم توصيلهما عن طريق الاسترخاء أو الانحناء للأمام بدلاً من الخلف. وإذا كانت تعابير الوجه تعكس انفعالات معينة، فإن وضع الجسد سوف يحدد عمق تلك الانفعالات[٣٥]. والانفتاح البدني يتأتى بوضع الوجه والجسد معاً في مواجهة الطرف الآخر، بحيث تتيح المواجهة تلقي جميع الرسائل الصادرة عن الوجه والجسد[٦]. والغربيون يفضلون من يتوجه لهم بكامل جسده، مواجهاً لهم مباشرة يتمايل عند الحديث معهم. وهذا يعزز الاعتقاد لديهم بأنهم محل قبول ومحبة لدى الطرف الآخر في عملية التواصل[٤٣]. ويرى بعض الباحثين أن التشابه في الأوضاع بين الأطراف أو ما يعرف بالأوضاع المتناظرة يدرك من قبل أطراف عملية التواصل بأنه مؤشر محبة[٦].

ب) **الإيماءات – Gestures**: يمكن تمييزها وظيفيّاً عن الموضحات المرتبطة بتدفق الألفاظ عند الكلام. فالموضحات يقصد منها التبليغ. بينما الإيماءات الموجهة للذات تفسر كإشارة للتوتر أو محاولة التخلص منه. ومن أوضاع الجسد ما يعرف بالأوضاع المتناظرة. ويحدث هذا عندما يظهر أطراف عملية التواصل نفس الوضع كأن يضع كل منهما رجله على فخذه عند الجلوس في موقف مناقشة. انظر الشكل رقم (١١). وتأتي إيماءات اليدين بعد تعابير الوجه في الأهمية كوسيلة اتصال. إذ تحل أحياناً محل الاتصال اللفظي[١٤].

الشكل رقم (١١) الأوضاع المتناظرة عند الجلوس

• المصدر: Pennington. D.[٣٥ص١٨٦].

ج) **هز الرأس**: يمثل الإيماءة الأكثر استخداماً عند الاستماع. ويبدو جليّاً عند المحادثة بين طرفين. يعمل كمؤشر على تغذية راجعة للمتحدث

بأن صــاحبه معه في حديثه، فمــا يقال مفهوم لديه أو موافــق عليه. ومن ثم، يــزود المتحدث بما يعزز ويدعم مواصــلته للحديث[٣٥]. ويمكــن أن ينظر لهز الرأس بأنه مكافأة للمتحدث على حديثه. فالهزة الخفيفة تشــير إلى الانتباه. والهزات الثقيلة المكررة تشــير إلى الموافقة. وفي المقابــل، يُعدّ هز الرأس آلية قوية للتحكم في المتحدث. ومن خلال هزة رأس، قد يصــبح القبول بالحديث غــير المشــروط حديثاً مشــروطاً[٦]. يلاحظ ذلك عند اســتخدام هز الرأس بطريقة متكررة، ليشــير أحد أطراف عملية التواصــل إلى عدم استعداده في مواصلة الحديث مع الآخر ما لم يكف الطرف الآخر عن ذكر شيء لا يرغبه. كذكر أحد الأشخاص بسوء.

رابعاً: اللمس – Touch

يُعدّ اللمس أول شكل للاتصال خبره الإنسان مع بدايات حياته. إذ حدث أن جاء التواصــل بين البشــر عــن طريق اللمس قبل التحــدث باللغة. واللمس متعدد الوســائط، حيث يتراوح مــن اللمس الطفيف لجزء معين من الجســد إلى لمس سائر الجسد. ويختلف اللمس في معناه باختلاف وظيفة نمط اللمس والسياق الذي يظهر فيه اللمس ومن الفاعل له ومن المستهدف به ونوع العلاقة بــين الأطراف المتلامســة. وعلى أي حال، قد يكون اللمــس أكثر القرائن غير اللفظية غموضــاً؛ لأن معناه محكوم بطبيعة العلاقة بين الأطراف المتلامســة والعمر والجنس والموقف وموقع اللمس ومقدار الضــغط عند اللمس والنية في اللمــس ومدى اللمس. وقــد يتم اللمس عن طريق: ١) المســح، ٢) التربيت أو اللمس الخفيف، ٣) العصــر أو الضــغط، ٤) الضــرب أو القرع، ٥) المعانقة والعنــاق، ٦) الصــفعة أو اللفعــة، ٧) الرفس، ٨) الدغدغة. واللمس وســيط في تبليغ المعاني وتوصــيل الانفعالات. فقد يعنــي الدفء أو البرودة. وارتباطه

بقرائن أخرى كلحن الصـوت قد يضـيف معنى آخر لـه[١٤]. ووظائف اللمس متعددة. فقد يسـتخدم ليشـير إلى نية في العدوان أو لتعيين المكانة أو للتعبير عـن الصـداقة أو للإفصـاح عن رغبة في معاشـرة جنسـية بـين زوجين، أو ببساطة لتنظيم التفاعل. وتحديد هذه المعاني محكوم بالسياق الذي يظهر فيه اللمس. ويتوقف تفسير اللمس على السياق وطبيعة العلاقة بين أطراف عملية التواصـل. هذا، وقد حلل جونس وياربروغ (١٥٠٠) تواصلاً بدنيّاً بين الناس. وتمكـن من تحديـد خمس فئات للمس، منهـا ما يرمز للمداعبة والاسـتمتاع الجنسـي والرغبة في التحكم وطقوس وسـلوكيات ذات علاقة بمهام لوظائف معينـة. ومنهـا ما يمثل وظائف حرفيـة كما هي في معاملـة الطبيب للمريض (سحب دم – قياس ضغط). ونورد أدناه معاني ودلالات هذه الفئات:

١. فئة الوجدانات الإيجابية: تستخدم للتعبير عن التقدير والعطف والتعاطف والاسترخاء والتوجه المباشر نحو الطرف الآخر في عملية التواصل أو الاهتمامات الجنسية.
٢. فئة المزاح والهزل: تستخدم لعرض نكتة ومحاولة مداعبة ولممارسة مزاح.
٣. فئة الضبط: تستخدم لإدارة الانتباه أو للدفع للامتثال وللأمر بالانصياع.
٤. فئة الشعائر: تستخدم للوفاء بمطالب الأعراف والتقاليد في الترحيب والاستقبال والتوديع.
٥. فئة المهام: تستخدم لإنجاز مهام وظيفية معينة،كما هي الحال في الإشارة إلى الرغبة في قياس الضغط عند المريض من قبل الممرضة حيث تومئ بإشارة تفيد المريض أن يكشف عن ذراعه لقياس ضغطه. [في ٣٥، ص١٨٤].
ويضيف هوج و فوغان[٣٨] فئتين أخريين هما:
٦. فئة الوجدانات السلبية: كدفع أو لي الذراع بلطف.
٧. فئة اللمسات العدوانية: كاللطم والصفع والركل والرفس والقبص.

السياق العلائقي واللمس

وعــادة ما يعبر عن الاهتمام عــن طريق لمس اليديــن والأذرع والأكتاف وأعلى الظهر[٦]. وفضــلاً عن أن اللمس يســتخدم كقرينة لتوصــيل مشــاعر الرعايــة والاهتمــام، فإنه يســتخدم للإشــارة لطبيعــة العلاقة بـين الناس. كالعلاقــة الحرفيــة، كما هي الحــال في لمس الحلاق للزبون وحــال العلاقات الاجتماعيــة، كما في المصــافحة عنــد التحية، ولمس الكتف تعبـيراً عن عمق الصــداقة، والمعانقــة للتعبـير عــن الحميمية، وتقبيــل المرأة كتأثــير للإثارة الجنســية. ويستخدم اللمس بطريقة أو أخرى محاولة للتأثير في الآخرين[٣٥]. ويصف هسلين (١٩٩٠) معاني اللمس طبقاً للسياق العلائقي الذي يظهر فيه اللمس على النحو الآتي:

١. السياق المهني/ الوظيفي: اللمس فيه مشروع ما دام يقتضيه إنجاز المهام والخدمات غير الشخصية. إذ اللمس هنا ضرورة. فالطبيب والحلاق يباح لهما اللمس بطريقة لا يمكن لغيرهما فعلها.

٢. العلاقات الاجتماعية/ الودية: هذا النوع من العلاقات يسمح بممارسة حد أدنى من اللمس خلال التحية والوداع والمحادثات. فالمصافحة والمسح على الذراع للفت الانتباه أمر مقبول في معظم الثقافات.

٣. سياق العلاقات المتعاكسة: وتظهر في مواقف بعض أنواع الرياضة كالمصارعة والملاكمــة وعراك الإخوة والأخوات المعتاد خــلال احتدام الجدل والحوار. وقد تمسك بثوب الشخص في تهديدك له أو ترمي به أرضاً[في١٤، ص٧١].

وتتوقف الفاعلية في اللمس كوسيط تواصل على مدى كفاية اللمس (عمقاً وأمداً) لإجراء الاتصــال. وفي الوقت نفســه تجنب الإزعاج وعدم الاســتياء. وجزء من مهارة الاســتماع المكافئ قدرة أحد الأطراف على التقاط ما يصدر عن الطرف الآخر من رســائل غير لفظية حول حدود ما ينبغي له لمســه ومدى رغبته في ذلك[٦].

- **فئات سلوك الإشارة غير اللفظية (الحركات الجسدية)**

يقترح أكمان وفريزن[٣٩] (١٩٨٧) خمس فئات من سلوك الإشارة غير اللفظية، ممثلة بالحركات الجسدية - Kinesics، وهي: ١) الإشارات والشعارات، ٢) الموضحات، ٣) كاشفات الوجدان، ٤) المنظمات، ٥) المكيفات أو المؤقلمات.

١) الإشارات والشعارات

قرائن غير لفظية لها ما يقابلها من الألفاظ. تأخذ عادة مكان الكلمات المنطوقة[١٥] كما هي الحال عند الضرب على الساعة في قاعة اجتماعات إشارة إلى أن الوقت قد أزف أو أوشك على الانتهاء، أو الشد على الوجنتين كناية عن التحسر والألم، أو ضرب الكفين ببعض تأسفاً على تفريط في أمر ينبغي ألا يفرط فيه، أو ندماً لضياع أمر كان بالإمكان ألا يضيع لو كان المرء حريصاً عليه.

٢) الموضحات أو المبينات

عبارة عن إيماءات يقصد بها الاتصال بنية التواصل[٣٥]. وتستخدم لتوضيح ما قيل. وفي جوهرها، سلوكيات غير لفظية تمنح الرسالة اللفظية المصاحبة لها معنى. وتعمل مكملاً ومسانداً لتلك الرسالة. ومن الموضحات وميض العينين وتنكيس الرأس والتغيير في وضع الجسد ونبرات الصوت وقبضة اليد. من ذلك مثلاً، المشارك في اجتماع قد يؤكد على إدانته لما قيل من خلال قبضة يده وهزها في وجه المشارك الآخر. من ناحية أخرى، قد تفشي الموضحات كذباً. والاستخدام لهذه الإيماءات يميل للانخفاض حال الكذب. إذ الملاحظ أن الأشخاص الذين عادة ما يستخدمون أيديهم عند الحديث أقل اعتماداً على استخدام حركات أيديهم حال كذبهم[١٢].

٣) كاشفات الوجدان

قرائن غير لفظية لتوصيل الانفعالات. ومثاله، الطفل الذي يركل ويرفس، وقد يضرب برأسه الأرض تعبيراً عن احتجاجه على عدم استجابة والديه لمطالبه. وقد تشير وجوه الأعضاء في اجتماع لجماعة بأنهم متذمرون إذا كانوا ممددين في كراسيهم. وتفيدك حركات المتسابق الذي تراه في التلفاز منتصراً يقفز فوق وينزل أسفل عن مدى سعادته وفرحه.

٤) المنظمات

تساعد المنظمات على ضبط مسار التواصل. ويعتمد عليها في معرفة متى يجب الحديث ومتى يجب الاستماع. كما هي الحال عند الرغبة في إنهاء محادثة. إذ قد يظهر طرف أن ما قيل فيه الكفاية ولا وقت لديه أو رغبة لسماع المزيد. وتقدم المنظمات قرائن لتوقيت متى يسهم الفرد في المناقشة. فالتواصل بالعين وتعابير الوجه ووضع الجسم كلها تساعد على تنظيم التواصل بين الأعضاء في جماعة ما. ويلاحظ أن المشاركين في اجتماع لجماعة معينة يرفعون أيديهم حتى يتمكن الرئيس من التعرف إليهم قبل الشروع في الإدلاء بالحديث عن موضوع الاجتماع. ويعتمد الأعضاء في الجماعات الأقل رسمية على التواصل المباشر بالعين ليشار إلى أن قنوات الاتصال مفتوحة. ورفع الحاجب عادة ما يرمز للرغبة في الحديث، ورفع السبابة قرينة لتنظيم مواصلة الاتصال[١٥].

٥) المكيفات أو المؤقلمات:

تصرفات غير لفظية تشبع حاجات شخصية. وتساعد الناس على التكييف مع بيئاتهم المباشرة. وتتضمن أي حركة تظهر لإدارة التوتر. والمكيفات

مهمة أيضاً لتعلم الدخول مع الآخرين وللاستجابة بطريقة محددة في مواقف معينة(١٤). وعموماً، ليس الناس بالضرورة على وعي بمعظم تصرفاتهم غير اللفظية والتكيفية. ومن أنماط التصرفات التكيفية ما يعرف بمكيفات الذات. وتتمثل بالحركات التي تحدث من الناس في التعامل مع أجسادهم مثل حك الجلد وعض الأنامل وقضم الأظافر. وقد لاحظ الباحثون في المجال أن الناس تلجأ إلى سلوكيات التكيف أو التأقلم مع الذات حال أنهم قلقون ومتوترون أو غاضبون[١٥]. وتتضمن النافذة رقم (١١) تلخيصاً لأصناف الإشارة الحركات الجسدية.

نافذة رقم (١٠) أصناف الإشارة بالحركات الجسدية

الصنف	الوصف	الأمثلة
١) الإشارات والشعارات	الحركات والإيحاءات التي تحل محل الألفاظ.	هز الرأس للتعبير عن القبول أو الرفض.
٢) الموضحات	سلوكيات غير لفظية تضبط معنى الصمت خلال التواصل اللفظي.	«الإمساك بالذراع لمسافة معينة في إشارة لمعنى محدد».
٣) كاشفات الوجدان	تعبيرات عن المشاعر.	الابتسام، التكلف بالابتسام، العبوس والتجهم، التكشير.
٤) المنظمات	تصرفات تضبط استمرار التواصل بين الناس.	التواصل بالعين، رفع اليد أو الإصبع إشارة للرغبة في الحديث.
٥) المكيفات	حركات تشبع حاجات شخصية وتساعد الشخص ليتكيف مع البيئة.	الحك والتثاؤب، تعديل النظارة أو العقال والغترة.

- المصدر(١٥).

المظهر الشخصي

تتشكل معظم الانطباعات الأولية عن الآخرين على أساس المظهر الشخصي لهم كالحجم والطول والوزن والطريقة في اللباس وتسريح الشعر. فالمقاطع العامة للناس وحجم الجسم يؤثر في كيفية نظرة الناس لهم. من ذلك أنه ينظر للرياضيين والنحفاء على أنهم أكثر نضجاً وأحسن منظراً وأطول وأكثر مغامرة ومجازفة. في المقابل، ينظر للطوال على أنهم أكثر طموحاً وأكثر شكّاً بالآخرين وأكثر عصبية وتوتراً وأكثر تشاؤماً وأهدأ بالاً. وقد ثبت بالبحث أن الأفراد الأكثر جاذبية في مظاهرهم أكثر مصداقية من الأقل جاذبية. ويرون أنهم أسعد وأكثر شعبية وأكثر اجتماعية وأكثر نجاحاً من الأقل جاذبية. وإذا كان للملابس وظيفة في الحماية من الأدران والوقاية من قسوة البرد، فإن لها وظائف مهمة في التواصل بين الناس. إذ تسهم في توصيل (١٠) أنماط من الرسائل عن الطرف الآخر في العلاقة هي: ١) المستوى الاقتصادي، ٢) المستوى التعليمي، ٣) الأهلية، ٤) المركز الاجتماعي، ٥) مستوى الأناقة، ٦) الخلفية الاقتصادية، ٧) الخلفية الاجتماعية، ٨) الخلفية التعليمية، ٩) مستوى النجاح، ١٠) الأخلاق والخلق[٣٠].

خامساً: الأصوات -Vocalities

يتم الحديث بالكلمات من خلال وسيط هو الصوت. وللصوت خصائصه بغض النظر عن محتوى ما قيل. وما يقال عادة أقل أهمية من كيفية قوله. فما نبلغه بأصواتنا يمكن أن يصحب بلحن أو أن يتعرض للتحوير أو يبسط أو يتوسع فيه ليتعارض مع ما قيل[١٤]. وتتضمن لغة الصوت كل تنوع في صوت الشخص عدا ما يستخدم من كلمات. ومثاله ما يعرف بحديث الطفل — Baby Talk أو اللحن المصغر من الأصوات. ويستخدم عادة للتعبير عن المحبة

عند التعامل مع صغار وكبار السن، وكذا الحيوانات[٢٦]. وفي العربية يستخدم التصغير لأغراض منها التحبب أو التلطف أو التدليل أو الإعزاز ومنها التقليل ومنها التحقير. ومن الصوتيات:

١. الأنغام الصوتية، ويدخل في ذلك: المقام والارتفاع والتصريف والطبقة والدرجة والإيقاع والحدة والارتخاء والنبرة. ومعدل وحجم وطبقة الصوت تؤدي دوراً مهماً في تحديد معنى الرسالة الاتصالية.

٢. المزايا الصوتية: تمثل المزايا الصوتية أصواتاً أكثر تحديداً ويمكن التعرف إليها على أنها أفعال كلامية كالضحك والصراخ والعويل والبكاء والنواح والنحيب.

٣- الفواصل الصوتية – Vocal Segregates: تتمثل في الأصوات التي تخرج في سياق تدفق الكلام بما في ذلك «التأوه والتمتمة والفأفأة والصمت غير المريح. والدمج بين هذه القرائن يولد أنماطاً للصوت فريدة مميزة لكل شخص[١٤]. وهناك من نستطيع تمييز صوته من الناس لأنه مشوب بغنة أو نحول وغلظة وخشونة. ويقرر مهرابيان أن ما يقارب (٣٨٪) من المعنى الانفعالي للرسائل يشتق من الفواصل الصوتية. ويمكن الاستدلال على كفاءة وشخصية الفرد من الفواصل الصوتية. إذ ينظر للمتحدث الذي يخطئ في تهجئة الكلمات ونطقها. ويستخدم الآهات والتمتمات على أنه أقل طلاقة وفصاحة. وفي أحايين يمكن اكتشاف الحالة الانفعالية من الفواصل الصوتية[١٥].

وظائف الأصوات: يستخدم الصوت عادة للاستدلال على الصفات الشخصية. لاحظ عند حديثك مع غريب في التليفون، أنك تستطيع رسم صورة له من خلال صوته. ويستخدم الصوت أيضاً للاستدلال على الحالات الانفعالية من حب أو كره أو انجذاب ونفور خاصة عندما تتوافر قرائن وجهية تؤكد على معاني ما يظهر من أصوات. وفي أوقات معينة يجعل السياق من الصوت أكثر وضوحاً، كما هي حال لوم الأب ابنه عن إتيان أمر لا يرغبه.

سادساً: الحيز الشخصي

يشير الحيز الشخصي إلى المسافة المتخيلة والممتدة خارج نطاق الجسم التي تفصل بين جسد الشخص وجسد غيره في أي موقف من مواقف الاتصال والتواصل. وتُعدّ هذه المسافة في الغالب خاصة كخصوصية الجسد نفسه. إذ تغطي منطقة غير واضحة المعالم تحيط بجسد الشخص. ولا يمكن لأحد أن ينتهك حماها عنوة[٣٥]. وقد أدار الانتباه لها الأنثربولوجي إدوارد هول (١٩٦٩)[٤٤]. ففي ملاحظته لأفراد أمريكيين عاديين استطاع أن يميز بين أربعة نطاقات من الحيز الشخصي عند اتصال الأفراد ببعض، هي: ١) المسافة الحميمية، ٢) المسافة الشخصية، ٣) المسافة الاجتماعية، ٤) المسافة الشعبية العامة.

ويستخدم الأفراد هذه المسافات في أثناء تفاعلهم مع بعضهم في حياتهم اليومية. ويبنى التصنيف للمسافات على أساس طبيعة العلاقة والهدف من التفاعل[٣٥]. واستخدام أي منها محكوم بما يشعر به كل طرف من أطراف التفاعل نحو الآخر في وقت محدد. وفي سياق حديث معين، وتوافر أهداف بين الأطراف مرغوبة[٣٠].

١- **المسافة الحميمية**: يبدأ النطاق الأول من المسافة باتصال جسدي يتراوح في البعد عن الطرف الآخر نحو (١٨) بوصة. وتستخدم هذه المسافة عادة مع أناس تربطهم بالشخص علاقة حميمية. وفي الغالب ترتبط بمواقف خاصة كعلاقة الحب والعلاقة بين الزوجين وعند المعانقة والملاطفة والارتياح والحماية. والسماح لأي شخص بأن يقترب من الشخص بهذا القدر من المسافة يعني الإذن له بدخول حمى خاص بالفرد لا يدخله إلا من كان من

خاصته. والسماح باختراقه طوعاً مؤشر ثقة بالمسموح له. ودخول هذا النطاق دون إذن مصدر استياء وتهديد. ويلاحظ مثل هذا الاستياء عند وجود الأفراد في موقف حشد أو زحام. لذا يظهر الناس اعتذار عند انتهاك هذا النطاق لما ينطوي عليه الانتهاك من إيحاءات جنسية أو عدائية. وتأتي القرائن الاتصالية عند هذه المسافة من خلال الإبصار والصوت والرائحة ودرجة حرارة الجسد وعمق التنفس[٣٨].

٢- **المسافة الشخصية**: يتراوح نطاق هذه المسافة من (١٨) بوصة كحد أقصى إلى (٤) أقدام كحد أبعد من الاقتراب للطرف الآخر. وتمثل منطقة انتقالية بين الاتصال الحميمي والسلوك الرسمي. وهي العرف الحاكم للتفاعل مع الأصدقاء والمعارف. ولا يزال اللمس فيها محتملاً. وعلى الرغم من أن كثيراً من القرائن لا تزال قائمة إلا أن تأثيرات حرارة الجسد والرائحة والنفس بصورة عامة منخفضة[٣٨]. وفي تعبير هول (١٩٦٩)[٤٤] تتمثل المسافة الشخصية بمقدار مسافة ذراع بين شخصين. وتبقى المسافة أقل شخصية من مسافة قدم أو أقرب. ومثالها أقرب مسافة يقترب فيها زوجان مع بعض في مكان عام.

٣- **المسافة الاجتماعية**: يتراوح نطاق هذه المسافة بين (٤ – ١٢) قدماً. ومثالها ما يظهر عادة بين رجال الأعمال كأصحاب منافع متبادلة. وأقرب مسافة لها (٤-٧) أقدام وهي المسافة التي تقع بين العاملين في وسط بيع أو عمل. والاقتراب أقرب من هذه المسافة قد يثير استياء من يتعرض لها. فالعلاقة في مثل هذه المواقف رسمية أكثر منها شخصية. والمسافات القصوى من نطاق المسافة الاجتماعية (٧- ١٢قدماً) يشير إلى مستوى من العلاقات الرسمية عالٍ. وعلى أي حال يمثل نطاق المسافة الاجتماعية المسافة المعتادة

للتفاعل مصادفة مع أناس لا نعرفهم عن كثب. وعلى الرغم من فقدان كثير من القرائن فيها إلا أن الاتصال اللفظي لا يزال قائماً. وترتيب الأثاث عادة ما يقع في إطار هذه المسافة كما يلاحظ في أوساط الأعمال[٣٨]. حيث توزيع السلطات والمقامات. وعلى أساس منها تكون طبيعة العلاقات المتوقعة بين الأشخاص.

٤- **المسافة العامة**: نطاق بعيد من المسافة بين الأشخاص، يمتد لما بعد (١٢) قدماً. وأقصر مسافة له ما يشاهد من بعد في العلاقة بين المدرس وطلابه. ويبقى من المستحيل أن يقوم اتصال من طرفين على امتداد مسافة عامة تصل إلى (٢٥) قدماً فما فوق. وقد يصبح من الضرورة أن يحتفظ المتحدث بمسافة عامة بسبب حجم الجمهور المتلقي لحديثه. وعند هذا البعد من المسافة تتلاشى قرائن الاتصال. ومثل هذا البعد شائع عادة بين الخطباء والمحاضرين وجمهور المستمعين والقضاة والحضور في المحاكم للحد من استسهال الوصول للقضاة. وفي مثل هذه المواقف عادة لا يكون التفاعل مرغوباً به. والمسافة تنبئ عن هذه الرسالة[٣٨].

نافذة رقم (١١) مسافات الحيز الشخصي

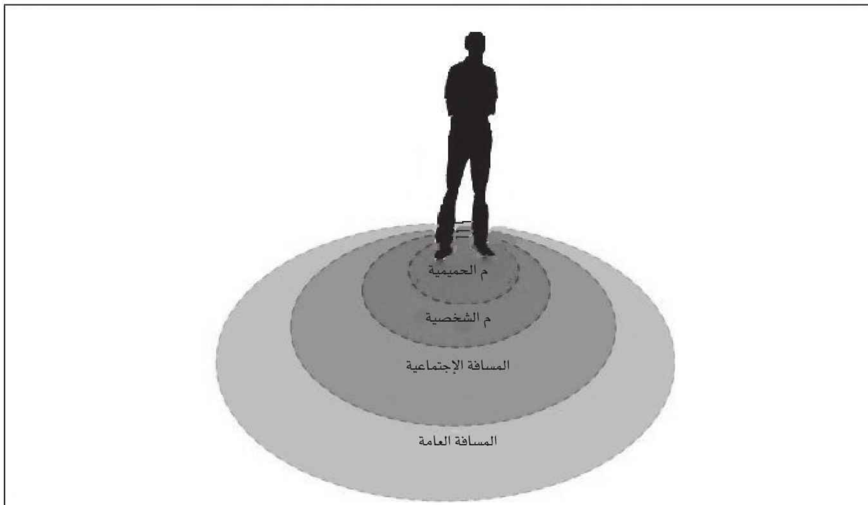
نطاق المسافة	مقدار المسافة بالبوصة	مقدار المسافة بالمتر
١. المسافة الحميمية	١٨ بوصة	٠,٥ متر
٢. المسافة الشخصية	١٨- ٤ أقدام	٠,٥- ١،٢٥متر
٣. المسافة الاجتماعية	٤- ١٢ قدماً	١,٢٥- ٤ أمتار
٤. المسافة العامة	فوق ١٢ قدماً	٤- ٨ أمتار

واختيار نطاق المسافة له تأثير قوي في مدى تقدير الشخص للآخرين والاستجابة لهم. فالطالب أكثر ارتياحاً ورضا بالمدرس الذي يقرب المسافة

بينـه وبين طلابـه. وأبعد من ذلك، أن تقريب المسـافة يجعـل الطالب يرتاح للمقـرر ويمتثل للتوجيهات. وإيثار الشـخص الاحتفاظ بمسـافة عامة مع من يخاطب يوحي بأنه قد لا يرغب في المحاورة[٣٠].

ومن العوامل التي تحكم المسـافة الواقعية التي يرتاح لها الشـخص عند حديثه مع غيره: نمط الشخصـية والعمر والجنسـ والمكانة والفروق الثقافية بينه وبين الآخرين. فالبعض يحتاج إلى حيز أكثر من غيره. وعدم وعيك بذلك سوف يدفعك إلى الاقتراب طلباً لمزيد من الارتياح، بينما يفر الطرف المقابل لك بنفسـه عنك. وقد كشف البحث على أن المتقاربين في العمر يقتربون أكثر من بعض، والرجال أكثر تباعداً من النساء. وعلى أي حال، لاستخدام الحيز وظائفه: إذ يعبر عن مشـاعر الألفة والقرب أو تحقيق إحساس بالخصوصية أو تهديد وتذكير للآخرين بالمكانة أو التعبير عن الانجذاب لهم جسـديّاً، كما هـي الحال بين المتحابين[١٤]. ويوضـح الشـكل رقم (١٢) المسـافات المختلفة للحيز الشخصي.

الشكل رقم (١٢) المسافات المختلفة للحيز الشخصي



- **ما بعد اللغة:** يشير ما يظهر بعد اللغة من الاتصال إلى ما يتبقى بعد طرح المحتوى اللفظي من الكلام. إنه ليس ما يقال لكن كيف قيل، أو ما الطريقة التي بها قيل؟. ويدخل فيما بعد اللغة مظاهر من الكلام متنوعة منها، التوقيت واللحن الانفعالي للصوت واللهجة والسرعة التي يتحدث بها الشخص. إذ تنبئ عن جدّ أو هزل وتوتر أو قلق وخوف أو سعد. وقد يكون لها تأثير بالغ في التفاعل الاجتماعي وتصنيف الآخرين اجتماعيّاً(٣٥).

نافذة رقم (١٢) تأثيرات التواصل اللفظي وغير اللفظي

- من أقوال الجاحظ في وصف مواضع تأثيرات التواصل اللفظي وغير اللفظي:
- يقول: «وأحسن الكلام ما كان قليله يغنيك عن كثيره، ومعناه في ظاهر لفظه. وإذا كان المعنى شريفاً واللفظ بليغاً كان صحيح الطبع بعيداً عن الاستكراه،ومنزهاً عن الاختلال، مصوناً عن التكلف، صُنعُ في القلب صنع الغيث في التربة الكريمة» (ص ١٠٠).
- ويروي عن أبي الحسن قوله: أول العلم الصمت، والثاني الاستماع، والثالث الحفظ، والرابع العمل به، والخامس نشره، (ص ٢٠٩).
- ويقول «وأنا أزعم أن البكاء صالح للطبائع، ومحمود المغبة، إذا وافق الموضع، ولم يجاوز المقدار، ولم يعدل عن الجهة، ودليل على الرقة، والبعد من القسوة. وربما عد من الوفاء وشدة الوجد على الأولياء، وهو من أعظم ما تقرب به العابدون، واسترحم به الخائفون» (ص ١٨٨).
- ويروى «وكان أبوشمر إذا نازع لم يحرك يديه ولا منكبيه، ولم يقلب عينيه، ولم يحرك رأسه، حتى كأن كلامه إنما يخرج من صدع صخرة. وكان يقضي على صاحب الإشارة بالافتقار الى ذلك وبالعجز عن بلوغ إرادته. وكان يقول: ليس من حق المنطق أن تستعين عليه بغيره» (ص ٢٠٥).

- المصدر: غريب (٤٥).

التهيب في التواصل مع الآخرين

ينتاب بعض الأفراد خوف وقلق عند التواصل مع الآخرين. وتمثل مثل هذه الأعراض ما يعرف عند المتخصصين في مجال الاتصال والتواصل بـ «التهيب في التواصل – Communication Apprehension». ويشير إلى مستوى الخوف والقلق المرتبط بالتواصل الواقعي أو المتوقع مع شخص أو أشخاص آخرين[١٤]. ويتجلى تهيب التواصل في حالة خجل الشخص أو تكتمه أو تحفظه على الكلام أمام الآخرين[٤٦]. ودرج العرف على وصف التهيب في التواصل بـ «رهبة المنصة – Stage Fright»، في إشارة إلى أن من يتعرض للخوف بسببه هو من يدفع للحديث أمام الآخرين باعتلاء منصة، يبدو فيها أعلى منهم. وعادة ما ينتاب من يعاني منه مشاعر سلبية. كأن يتنبأ بنتائج وخيمة بمجرد مشاركته في الحديث مع الآخرين، أو يخشى أن يرتكب خطأ، أو يخاف أن يكون عرضة لاستخفاف الآخرين به.

أ- أنماط التهيب

وعموماً، ينتاب معظم الناس شيء من القلق عند التواصل مع الآخرين في موقف دون آخر، كما هي الحال في إلقاء محاضرة عامة أو عند التهيؤ للدخول في مقابلة شخصية مطلوبة للترشيح لشغل وظيفة أو لحظة مقابلة خطيبة له لأول وهلة. وأمر طبيعي أن يتهيب الشخص التواصل في مثل هذه المواقف غير أن من يعاني تهيباً في التواصل عالياً يميل لأن يكون قلقاً في مواقف تواصل متعددة ومتنوعة بما في ذلك الحديث مع من يعرف ويألف. وبناء على ذلك، يصنف دي فيتو (٢٠٠٧)[٤٦] هذا النوع التواصل في نوعين:

١) تهيب السمة: ويتضمن خوفاً من التواصل مع الآخرين عامة، وفي أي موقف. فالقلق عند التواصل صفة كامنة في ذات الفرد لا علاقة لها بموقف التواصل للفرد مع شخص آخر أو جماعة أو جمع من الناس.

٢) تهيب الموقف: يرتبط ظهور هذا الصنف من التهيب بمواقف محددة. كالخوف مثلاً من الحديث أمام جمع من الناس لكن لا مانع لدى

الشخص من أن يتحدث مع شخص آخر على انفراد، أو حتى مع أقرانه. وكذلك أن يخشى الشخص من أن يتحدث في مقابلة شخصية رسمية يكون فيها محل فحص واختبار، لكن لا مانع لديه من أن يتحدث أمام جمع من الناس.

ب- أسباب التهيب

ووفقاً لدي فيتو (٢٠٠٧)[٤٦] يمتد تهيب التواصل عبر متواصل. فالناس ليسوا متهيبين أو غير متهيبين. إذ الجميع يخبر هذا النوع من التهيب لكن بدرجة معينة. بعض الناس مثلاً يعاني منه معاناة شديدة في مواقف معينة دون أخرى. وبعض الناس لا يأبه أن يتحدث أمام الآخرين، ولا يمثل له الحديث في أي موقف مصدرا لأي تهديد. فتراه حرّاً طليقاً يدلي بما يرى دون حرج وبأدب. وغالب الناس يقع في وسط هذا المتواصل بين طرفي نقيض. هذا، وقد خلص دي فيتو (٢٠٠٧)[٤٦] من مراجعته لأدبيات البحث في الظاهرة بأن التهيب في التواصل يعزى لأسباب عدة، منها:

١. التقويم من قبل الآخرين: في أي موقف يبدو فيه الشخص محل تقويم من قبل الآخرين يزداد القلق في التواصل مع الآخرين لدى ذلك الشخص. كما هي الحال في مواقف المقابلات الشخصية لأغراض القبول والتوظيف.

٢. مكانة الزميل: إحساس الشخص بأن غيره من زملائه يفوقه في التأهيل أو المركز والمكانة يجعله أكثر تخوفاً من التورط في حديث أو محادثة أمام الآخرين.

٣. مستوى الظهور والبروز: كلما كان الشخص واضحاً وبارزاً للآخرين مقارنة بغيره، فإن ذلك يثير قلقه بدرجة أكبر عند الحديث، من ذلك أن يكون الشخص هو المتحدث الرئيس ومن يباشر الحديث. والحديث أمام جمع من الناس يثير القلق أكثر من الحديث مع دائرة مغلقة من الأصدقاء المقربين.

٤. تدني مستوى القدرة على التنبؤ بالتبعات: كلما كان التنبؤ بتبعات الحديث أمام الآخرين صعباً، فالاحتمال أكثر أن يزداد المتحدث قلقاً. كما هي الحال عند مقابلة أشخاص غرباء.

٥. التدني في درجة التشابه: كلما ساور المتحدث شعور بأنه أقل شبهاً بمن يستمع إليه ازداد قلقاً.

٦. النجاح والإخفاق السابق: للخبرة الماضية تأثيرها على السلوك الحاضر للفرد. إذ تؤثر الخبرة الماضية على الطريقة في الاستجابة لأحداث لاحقة. وبصورة عامة، النجاح يولد نجاحاً ويسهم في خفض درجة القلق لاحقاً. وعلى النقيض، يولد الإخفاق إرباكاً وقلقاً. وكذا الحال في مواقف تتطلب الحديث أمام الآخرين، فإن كان ما مضى لك من خبرة في الحديث أمامهم ناجحة، أصبحت أكثر إقداماً وأقل قلقاً في الحديث أمامهم مستقبلاً.

٧. القصور في مهارات التواصل والخبرة: القصور في أي مهارة يتبعه تدنٍّ في الأداء المرتبط بتلك المهارة. كما في حال الطباعة أو السباحة أو اتخاذ القرار وحل المشكلات. وكذلك الحال عندما لا يكون الموقف مألوفاً للشخص نجده يقلق ويرتبك، ولا يستطيع الكلام. والتدريب على مواجهة الموقف سوف يسهم في التغلب على هذه المشكلة(٤٦، ص٧٣-٧٥). وهذا يتطلب كفاءة في الاتصال والتواصل مع الآخرين.

ويقدم ترنهولم وجنسن (٢٠٠٠)(١٤) تفسيراً للتهيب في التواصل، قوامه الفروق الثقافية التي تحكم التفاعل بين أطراف عملية التواصل. إذ يريان أن حديث الشخص مع أصدقائه وزملائه سهل؛ لأنه يعرفهم. ومن ثم يثق بهم. وعلى إلمام بما يحكم الحديث بينه وبينهم من قواعد وأعراف ثقافته. وعلى النقيض، يبدو الحديث مع الغرباء والأجانب أكثرَ صعوبة؛ لأن الشخص لم يألف قواعد وأعراف الحديث معهم. وكيف يتحكم بحركاته في أثناء التحدث إليهم وفق تلك القواعد والأعراف. وهذا مصدر أساس لما قد ينتاب الشخص من وجل وخوف أو قلق.

التواصل بكفاءة

يعني التواصـل بكفاءة القدرة على الاتصال شخصيّاً بفاعلية واجتماعيّاً بطريقة مناسـبة. هـذا وإن كان العلماء مختلفين في تعريف التواصـل الكفء أو الفعال إلا أنهم متفقون على أن التواصـل الكفء ينطوي على بلوغ الفرد من خلاله أهدافه بطريقة فاعله. يتمكن بواسطتها من الحفاظ على العلاقة التي يظهر فيها التواصل. ويوحي التعريف بخصائص مميزة للتواصل الكفء، وأنه لا توجد طريقة مثالية للتواصـل. فالتواصـل بطبيعته موقفـي. ودرجة فاعليته محكومة بالموقف العلائقي الذي يحدث فيه(٣٠). ولكي يحسن الفرد أداء سلوك التواصل بكفاءة، لا بد له من أن يتقن الإتيان بنوعين من أنواع التواصل، هما:

١) إبلاغ رسالته للآخر: أن يكون قادراً على توصيل ما يود إبلاغه للآخرين من رسائل.

٢) تفسير رسالة الآخر: أن يكون قادراً على تفسير الرسالة الموجهة له من قبل الآخر تفسيراً دقيقاً ما استطاع لذلك سبيلاً. ويتطلب ذلك تنوعاً في التصرفات الاتصالية من لفظية وغير لفظية وقدرة على اختيار الأنسب منها وحسن الأداء له في الموقف الذي يستدعيه ببراعة.

مستويات التواصل بكفاءة

وللاتصال الكفء مستويان رئيسان منفصلان، هما كما وردا في ترنهولم (٢٠٠٠)(١٤):

١) مستوى سطحي: ويتألف من الجزء المرئي للكفاءة أو ما يمثل الأداء الواقعي للسلوك اليومي. لذا يعرف بالكفاءة الأدائية. ويظهر في كل وقت يؤدي فيه الفرد فعلاً تواصلاً فاعلاً ومناسباً.

٢) مسـتوى عميـق: ويتألـف مـن كل مـا يلزم الفـرد معرفته في سـبيل الأداء. ويمثل المسـتوى الباطن من التواصل. ويعرف بكفاءة العملية

الاتصـــالية. ويتألف من النشاط الذهني المعرفي والمعرفة الضرورية المطلوبة لتأدية التواصل بطريقة مناسبة(١٤، ص١٠).

ولتوضيح ذلك إليك المثال الآتي: عند سماعك لشخص يلقي عليك التحية، فإن مجرد السماع يمثل المستوى السطحي للاتصال. بينما يمثل ما لا تراه النشاط العقلي الذي أفضى إلى المستوى السطحي لما سمعت. إذ يسبق التحية التفكير بالتحية بما في ذلك: معرفة متى تلقى التحية، ومتى لا تلقى، وعلى من تلقى، وبأي طريقة تلقى، ولأي مدى تلقى، وتوقع نوعية الرد عليها وتأثيرها على متلقيها، واختيار محتواها ومداها المعبر عن عمق الإخلاص فيها وأسلوب إلقائها تبعاً للتأثير المرغوب منها. وكل ذلك جزء من عملية الكفاءة.

مهارات التواصل الكفء:

مهارات التواصل الكفء: يحدد شومك وشومك (٢٠٠١)(٤٧) ست مهارات أساسية تسهم في جعل التواصل بين الأشخاص أكثر كفاءة. فالتواصل - من وجهة نظرهما - يمثل مهارة في تلقي وإرسال المعلومات حول الأفكار والسلوك والمشاعر. وتمثل المهارات الست أدوات لمواصلة ودعم الحوار والتعاطف بين الناس. وبدلاً من أن تجعل حدّاً للتواصل، فإن هذه المهارات تساعد على توسيع نطاقه بما يمكن أطراف التواصل من استيعاب ما ينطوي عليه التواصل من رسائل. والمهارات الست في التواصل الكفء، كما وردت في شومك، وشومك (٢٠٠١) (٤) هي: ١) إعادة صياغة ما قيل من أفكار، ٢) وصف سلوك الطرف الآخر، ٣) مراجعة الانطباعات، ٤) التعبير عن الأفكار بوضوح تام، ٥) وصف المرسل لسلوكه، ٦) وصف المشاعر.

١- **إعادة صياغة ما قيل من أفكار:** تنطوي الإعادة على استخدام المتلقي كلماته لصياغة ما قيل من قبل الطرف الآخر. حيث يركز المتلقي للرسالة على تلقي الرسائل المعرفية الصادرة من الآخر. فالإعادة تمثل محاولة جادة من قبل المتلقي لفهم الأفكار التي تم تبليغها له من قبل المرسل لها. والإعادة مهارة تواصل توحي بالاهتمام بأفكار الآخرين. والتعبير عن الرغبة في الاستجابة باستخدام مرآة دقيقة تعكس حقيقة ما بلغه من أفكار الشخص الآخر. ومن أمثلة ذلك، قول المتلقي لمن يتحدث معه: ما فهمته أنك تقول:........، أنا أفهم أنك تقول:......، هل سمعتك تقول:..... كيت وكيت.

٢) **وصف سلوك الطرف الآخر:** مهارة وصف سلوك الآخر تتضمن الملاحظة لتصرفات الشخص الآخر الظاهرة باستخدام ألفاظ الملاحظ لها. وتبدأ الملاحظة بإدارة الشخص الملاحظ الانتباه لتصرفات معينة صادرة عن الآخر. وكما هي الحال في الإعادة، يركز الملاحظ على المحتوى المعرفي. ولا يدخل في الوصف محاولة تفسير السلوك أو محاولة الكشف عن النية وراء تصرفات الشخص المستهدف بالملاحظة. والتورط في هذه الممارسة قد يتسبب في الإخفاق في التواصل، وبحدث الفرقة بين أطراف عملية التواصل. فضلاً عن أن الإيحاء بأن تصرفات الشخص الآخر غير قابلة للتغير سوف يسهم في تضييق نطاق الحوار بين الأطراف.

٣) **مراجعة الانطباعات:** تتمثل في وصف المتلقي بطريقة مبدئية غير نهائية لما أدركه على حال الطرف الآخر ما يعدّه مؤشراً على الحالة الوجدانية للآخر. وتماثل مهارة مراجعة الانطباعات مهارة الإعادة غير أن مراجعة الانطباعات تتطلب التركيز على المشاعر أكثر من التركيز على أفكار الآخر وتصرفاته الظاهرة. ويجب أن تكون المراجعة للانطباع دائماً أولية لا نهائية؛ لأنها محاولة لفتح قنوات التواصل بين الطرفين حتى يتمكن الآخر من وصف مشاعره بشكل مباشر.

٤) **التعبير عن الأفكار بوضوح تام:** من أهم مهارات التواصل. وتتضمن تبليغ المرسل الطرف الآخر (المتلقي) بما يريد تبليغه إياه من أفكار بوضوح وإيجاز

دون إخلال. وهذا يعني دائماً أن المبلغ (المرسل) عليه أن يحاول استخدام ثلاث أو أربع جمل في تعبيره عن أفكاره؛ لأن الإسهاب والإطالة في العبارة تجعل من عملية الإعادة لما قيل مسألة صعبة.

٥) **وصف سلوك المرسل:** تتمثل المهارة في الإبلاغ عن تصرفات الشخص المرسل نفسه. حيث يبادر المرسل بوصف ما يرغب في إبلاغه للمتلقي. وذلك بأن يوضح أو يفسر ما يريده من المتلقي في موقف معين. وتنطوي هذه الممارسة على اهتمام بالطرف الآخر وتعاطف معه.

٦) **وصف المشاعر:** إبلاغ الشخص مشاعره للآخرين مباشرة. وتُعدّ الأقل استخداماً كمهارة تواصل. والقصور في استخدامها قد يتسبب في الإخفاق في التواصل. وتوضح النافذة رقم (١٣) الفرق بين الوصف المباشر وغير المباشر للمشاعر (شومك وشومك، ص ص٩٢-٩٥)[٤٧].

نافذة رقم (١٣) الوصف المباشر وغير المباشر للمشاعر

وصف المشاعر	
وصف مباشر	وصف غير مباشر
أشعر بالغبطة	عدم القول بأي شيء – التردد.
أشعر بأني مسرور	عدم القول بأي شيء – الانسحاب
أشعر بالامتعاض	لماذا تفعل هذه الأفعال القبيحة؟.
تعجبني خفة دمه	يا لها من امرأة نادرة!
تبهرني قدراته	يا له من رجل غريب الأطوار!
يا له من إنسان حاذق!	التزام الصمت كتعبير عن الاحتقار

وتتضمن النافذة رقم (١٤) تلخيصاً لمهارات التواصل الست.

نافذة رقم (١٤) مهارات التواصل الست

محتوى الرسالة	مهارات الإبلاغ	مهارات التلقي
الأفكار	التعبير بوضوح	إعادة ما قيل من أفكار
السلوك	وصف الشخص لسلوكه	وصف سلوك الآخر
المشاعر	وصف المشاعر	مراجعة الانطباعات

- **معوقات المهارة في التواصل:** أورد جوردن (٢٠٠٧)[٤٨] قائمة متكاملة من المعوقات أطلق عليها «طاقم المشينات». تضمنت المعوقات الآتية:

١. الانتقاد.

٢. التنابز بالألقاب.

٣. المشاخصة والشخصنة.

٤. الثناء المقوم (كل ما انطوى على تقويم عند ثنائك على الشخص الآخر).

٥. التأمير، كالقول: أنت الحاكم والآمر.

٦. التهديد.

٧. المخالقة (إخطار الآخر بما يلزم عمله).

٨. كثرة السؤال.

٩. النصح والتوجيه (بمنح الآخر حلولاً لمشكلاته).

١٠. الحيدة، بالخروج عن الموضوع.

١١. الجدل المنطقي.

١٢. الطمأنة، محاولة قطع الطريق على الآخر في أن يعبر عما يشعر به من انفعالات سلبية.

هذا، ويمكن ترتيب هذه المعوقات في ثلاث فئات من المعوقات: ١) معوقات الأحكام أو المحاكمة، ٢) معوقات الإمداد بالحلول، ٣) معوقات تجنب معاناة الآخر (٤٨:١٧). ويُعدّ بولتون (٢٠٠٧) هذه المعوقات مصادر هدم لأي علاقات فاعلة. ولا يمكن في الغالب تجنبها. إذ الكل عرضة لأن يكون ضحية لها. ومن التأثيرات السلبية لها أنها: ١) تعيق التدفق في الحديث عند المحادثة، ٢) تشل الفاعلية في حل المشكلات، ٣) تزيد من المسافة الانفعالية بين أطراف العلاقة. وقد لا يترتب عليها أثر واضح إلا أن تجنبها ينبئ عن مهارة في التواصل. لذا ينصح ببذل الجهد لتجنبها خاصة في المواقف الضاغطة.

- **التواصل وإفشاء الذات:** مظهر من مظاهر التواصل بين الأشخاص إفشاء الذات أو الإفصاح عنها والبوح بما يُعدّ خاصّاً بها دون غيرها. ويرتبط إفشاء الذات بإعلان الفرد عن معلومات شخصية ماضية أو حاضرة حول ذاته. والقاعدة العامة تنص على أنه «يجب ألا يصار إلى كشف الذات ما لم يكن ذلك في مصلحة الشخص الذي ينشد مساعدة» (١٧:١٧٨). ويساعد الإفشاء على الشعور بتعاطف أكثر والتصاق وملامسة لما قد قيل.

ويتضمن إفشاء الذات كشف الشخص عن أي معلومة حول ذاته لا يمكن للآخرين أن يحصلوا عليها من مصادر أخرى. وقد تكون المعلومة: ١) معتقدات وقيماً وأماني ورغبات، ٢) سلوكًا وتصرفات، ٣) خصائص وميزات. ويعبر عنها بجمل ظاهرة جلية مقصودة غير خفية أو عثرات لسان. ويمكن أن يتضمن الإفشاء ما كان غير لفظي كلبس خاتم خطوبة أو لبس ملبس مستنكر أو لبس ما يشير إلى ولاء وانتماء. وقد يعكس ردود فعل لمشاعر آخرين كما هي الحال عند إظهارك الأسف لتنحية شخص عن عمله. ويظهر الإفشاء عبر وسائط الاتصال المختلفة: شخصية ورسمية، مباشرة أو من خلال وسيط إعلامي كالتلفاز والإنترنت (٤٦:٦٥).

وللإفشاء أسبابه، من ذلك: ١) الحاجة للتنفيس عن مشاعر عدوان أو تبرم وضيق أو مشاعر ذنب، أو اعتراض ورفض لممارسات خاطئة، ٢) الحاجة لاستحسان الأفعال من شجاعة وإقدام وعزم وجزم، ٣) استعراض الذات كما لو أردت أن تظهر للغير قدرتك في التغلب على مصاعب واجهتك، ٤) مساعدة الآخرين ليسهبوا في تقديم المزيد مما يفشون، فتبدي لهم ما كان سرّاً لديك ليبادلوك السر بالمثل، ٥) دعم علاقة قائمة أو إصلاحها أو حتى إنهاء العلاقة عن طريق إفشاء ما يلحق ضرراً بالعلاقة القائمة.

ويتوقف التأثير في الإفصاح على توقيت وكيفية اختيار الفرد لموضوع الإفصاح. وقد يفضي الإفصاح إلى تعاطف الآخرين أو تجنبهم للفرد. وقد يكون فيه مخاطرة ما يجعل الفرد عرضة للنقد. وقد يمثل طريقة نادرة لكسب ثقة الآخرين. ومن دون الثقة لا يمكن أن تنشأ علاقة كما هي الحال مع الصداقة الحميمة بين شخصين. وعلى أي حال يجب التعامل مع الإفشاء بحذر؛ لأنه ينطوي على الكثير من الأخطار[١٧:١٧٨]. فالإفراط في الإفصاح محذور. هكذا يؤكد المختصون. ومن المشكلات عند من يعانون عزلة هو الإفراط في الإفصاح عند أول لقاء. والشخص الذي يباشر بالإفصاح بمجرد سؤاله عمن يكون يقع ضحية لما يعرف بالفيضان في الإفصاح – Flooded Disclosures، أو الإفصاح غير الناضج –Premature Disclosure[١٤]. وتظهر هذه الأنماط في سياق المقابلات والمواعيد. لأن الشخص لديه رغبة ملحة في ترك انطباع جيد. لذا يعمد إلى التصريح بتفصيلات جوهرية عن ذاته بسرعة دون تحفظ. وهذه التفصيلات لا تدخل في المسار الطبيعي للحديث وتكون عاقبة ذلك عكسية. إذ قد يخسر العلاقة المرغوبة ولا يحظى بالانطباع المأمول.

وعلى أي حال، إفشاء الذات له كثير من الإيجابيات كما أورد سميث وميكي (٢٠٠٧) من ذلك: ١) أن التنسيق المتبادل للأنشطة لا يتحقق إلا

بمعرفة كل طرف بتفضيلات وقدرات الآخر. ولا يتأتى هذا إلا بإفشاء كل طرف للآخر ما في حوزته من معلومات، ٢) الفهم العميق المتبادل لمطالب كل طرف يمكن كل طرف من تلبية حاجات الآخر بسهولة ويسر، ٣) الإفشاء مؤشر ثقة لأن بعض أنواع العلاقات يتطلب أن تفشي ما لا يمكن أن تفشيه لسائر الناس. ويحسن أن تعلم أن المرأة أكثر إفشاء للمشاعر والانفعالات من الرجل[٣٢:٤٠٤]. على أن الإغراق في إفشاء ما يجب أن يحتفظ به للذات فيه إثارة لمخاوف وعدم ارتياح عند الآخرين، فقد يثير الشكوك حول الثقة بالمفشي كحافظ ومؤتمن على الأسرار، أو قد يثير الريبة عن أنه يريد شراً بمن أفشى له. لذا على الشخص أن يحتاط من الإفراط في الكشف عن ذاته بإذاعة أسراره أو أسرار من ائتمنه على أسراره. وعموماً، لإفشاء الذات أخطاره الشخصية والبينية والمهنية[٤٦:٦٥].

- قواعد إفشاء الذات

لإفشاء الذات قواعده. إذ إن تعلم إفشاء الذات يتطلب فهماً لعملية الاتصال وموازنة دقيقة بين الامتثال للقواعد الاجتماعية المرعية والخروج بين الفينة والأخرى على القواعد بطرق مبتكرة. ومن القواعد العامة التي يلزم أن توجه عملية الإفشاء:

١) التأكد من أن الإفشاء مناسب للموضوع المتبادل ويتطابق مع سياق الحديث (نوعاً وكمّاً).

٢) البدء بالإفشاء عما كان آمناً لا يتطلب مخاطرة، ولا يترتب على إفشائه تساؤل أو مساءلة.

٣) الالتزام بالإفشاء عن القليل لا الإسهاب وتناول التفاصيل.

٤) الموازنة بين مقدار ما يفشى، ومستوى ومقدار ما يفشى من قبل الطرف الآخر.

٥) تذكر أن الطريقة في الإفشاء مهمة كأهمية محتوى الإفشاء.

٦) الاحتفاظ بما كان مهمّاً، وألا يتم الإفشاء إلا لمن كانت العلاقة به مهمة وما زالت قائمة.

- التواصل والتساؤل: يُعدّ التواصل المتضمن لأسئلة وأجوبة أكثر أشكال التفاعل البشري أهمية. وعلى الرغم من أن السؤال قد يطرح باستخدام قنوات لفظية وغير لفظية، إلا أن معظم الأسئلة المستخدمة في التفاعل الاجتماعي تكون لفظية. وتعمل التصرفات غير اللفظية كمساند لتوضيح وتأكيد ما قيل لفظاً، كما هي الحال في رفع أو خفض الصوت عند نهاية السؤال، وهز الرأس، ورفع الحواجب والاتصال البصري المباشر. وكلها علامات تشير إلى أن ما قيل يتطلب إجابة. ويمكن أن تكون الأسئلة على أنواع، لكل منها وظيفته. وبالمثل، يمكن أن تكون الإجابات على أنواع. ومن أنواع الأسئلة:

١. أسئلة المواصلة «السبر وجس النبض» تستخدم لتشجيع المتحدث ليتوسع في إجابته السابقة في محاولة لسبر أو جس غور ما لديه.

٢. أسئلة المجاز. وتتمثل في الأسئلة التي لا تتطلب إجابة أو أن المتحدث ينوي بسؤاله تقديم الإجابة بنفسه أو أن السؤال يستخدم مرادفاً لإفادة سوف يدلي بها المتحدث. وهذا أسلوب شائع الاستخدام في الخطابة. يبغي به الخطيب إثارة اهتمام الجمهور المتلقي لرسالته. في المقابل، تتعدد أنواع الإجابات من ذلك مثلاً: ١) الصمت، ٢) رفض الإجابة عن السؤال لفظيّاً، ٣) تغيير الموضوع، ٤) لي السؤال بالدعابة، ٥) الإجابة بإجابة مضللة. ومن التكنيكات المستخدمة لتجنب الإجابة عن الأسئلة: ١) الروغان والتملص، ٢) الاحتيال في الإجابة، ٣) الغموض المقصود والتشويه والتحريف، الذي يعني أن المتحدث أعطى الإجابة التي يشعر بأن المستمع له يرغب في سماعها. وعلى أي حال، تُعدّ الإجابة الصادقة والمباشرة والصريحة هي الإجابة الأكثر(٣٥:٢٠٢).

وكل ما ذكرناه عن التواصل في أنماطه وشروطه يؤكد أنه يلزم عند التواصل مع الآخرين أن نقيم وزناً لكل لفظ منطوق وغير منطوق. إذ إن ذلك خلال عملية التواصل محسوب. فقد نبتسم وحركاتنا تعطل ابتساماتنا. وقد نصرح وتكشف أعيننا عما ليس بداخلنا. إذن يحسن بنا أن نعطي لكل لفظة وحركة وسكنة قيمة في تأثيرها في أفعالنا وموقف الآخرين منا. أو نكون كصاحب الغنم الذي صاح بأهل قريته طلباً للنجدة من هجوم الذئب وهو مازح. فكان أن فقد ثقة أهل قريته به؛ لأنه قد كذب عليهم. وقد يكون ضحية لكذبه على الذئب، لا كذبه على أهله.

نافذة رقم (١٥) التكامل بين التواصل اللفظي والتواصل غير اللفظي

- مثال: سلوك المحادثة

للمحادثة أوجهها المميزة. مثلاً: الافتتاح والإغلاق. وهناك قائمة من القواعد الثقافية التي تحكم كل أبعاد التفاعل عند المحادثة. من ذلك مثلاً: شعائر الافتتاح كالتحية والسلام (مرحباً) والإغلاق (حسناً: علي أن أغادر). ويمكن استخدام الاتصال غير اللفظي للإشارة إلى نهاية المحادثة عن طريق التباعد والنظر للساعة. وخلال المحادثة هناك قواعد تحدد من خلالها الأدوار، وإن لم يحدث ذلك فسوف تتعرض المحادثة للإرباك ويصف أرجايل (١٩٧٥)(١) عدداً من الإشارات التي يستخدمها الناس للإشارة بأن طرفاً قد أنهى دوره ليعطي الفرصة للمستمع ليأخذ دوره، من ذلك:

١. ما يشير إلى الوصول إلى نهاية العبارة.
٢. خفض أو رفع لحن آخر كلمة.
٣. التأكيد على آخر مقطع.
٤. ترك العبارة غير مكتملة لدعوة الطرف الآخر للمواصلة (كنت قد عزمت الأمر على الذهاب لكن.......).
٥. حركات الجسد كالكف عن استخدام حركات اليدين – فتح العينين بشكل كبير أو إدارة الرأس عند آخر كلمة قيلت – التراجع للخلف أو مباشرة النظر للمستمع (في هوج وهوغان، ٢٠٠٨: ٥٩٤)(٣٨).

التواصل والاستماع

يمثل التواصل كمهارة جماع عدد من المهارات. فالإرسال والاستقبال والسماع والاستماع للمعلومات بين الأشخاص يمثل مهارات اجتماعية فرعية متضمنة في مهارة رئيسة هي التواصل. ويبدأ التواصل الفعال عادة بالاستماع لا التحدث أو الكلام. ويبلغ التواصل فاعليته حال وجود توافق بين تفسيرات المستمع للرسالة مع مقاصد مرسلها(٤٩). وهذا لا يتأتى إلا بحسن الاستماع والإنصات لمحتوى الرسالة.

هذا، وقد انعقد إجماع جماعة من العلماء من منسوبي الرابطة العالمية للاستماع على تعريف واحد للاستماع يتلخص في أنه «عملية تلقي وتشكيل معنى لرسائل منطوقة وغير منطوقة والاستجابة لها»(٤٩:٥١). وتُعدّ مهارة الاستماع مهارة أساسية في المواقف الحياتية المختلفة. يتجلى ذلك في مواقف متعددة كالاستماع لكلام من زميل وعند إفشاء سر لخليل والبوح بخبر سارّ لصديق حميم. وكذلك في مواقف الاستماع لخطبة أو محاضرة أو المشاركة في اجتماع ومناقشة. وعند محاولة الاجتهاد في حل مشكلة أو فض نزاع، وغيرها من مواقف الحياة. وهناك عدد من الأسباب التي تجعل من الاستماع أمراً جوهريّاً في حياة الناس. من ذلك أن الاستماع سبيل للحصول على معلومة وللتعبير عن عطف أو تعاطف، وللتمييز بين ما قد قيل ولتقويم ما قيل ولتقدير وتثمين ما قيل. وإن لم نحسن الاستماع لمن يبادلنا منفعة نخسر بسبب ذلك الكثير(١٧:١٢٣).

والاستماع مهارة رئيسة في سلوك المساعدة، من ذلك أن الاستماع المناسب، (لفظي وغير لفظي) يأتي في المقدمة عند مساعدة الآخرين. إذ يُعدّ الاتصال بالعين وحركات الجسد اليقظة، وما يصاحبها من أنماط التعبير الصوتي واللفظي أدوات استماع مهمة. فاستخدام صوت رخيم حانٍّ وملاقاة الناس

بوجه طلق، ووضع للجسد مسترخٍ والتوجه بالجسم نحو المستهدف بالمساعدة مع اتصال بالعين ثاقب والاحتفاظ بمسافة بدنية قريبة منه سوف تؤكد للمستهدف بالمساعدة أن من يقدم المساعدة حقّاً مستمع له. ومثل هذه الأساليب في التواصل تمكن المستهدف بالمساعدة من الحديث عن حاجته بطلاقة(٥٠).

السياقات التي يظهر فيها الاستماع

تتعدد السياقات التي يظهر فيها الاستماع كمهارة. ويحصرها برونل (٢٠١٠)(٤٩) في خمسة سياقات رئيسة، هي:

١) سياق داخل الشخص – Intrapersonal : ويظهر في شكل نشاط عقلي باطن، يحدث عندما يتواصل الفرد مع نفسه. وتقف معالجة المعلومات فيه عند مستوى ما يجول بخاطر الشخص ولا تتعداه. ويكون الفرد خلاله واعياً بانعكاس ما يستمع له من ذاته على ذاته مادام يحدث نفسه. ولهذا النوع من الحديث وظائف متعددة.

٢) سياق ما بين الأشخاص – Interpersonal: يعرف التواصل بين شخصين أو ثلاثة قريبين نسبيّاً من كل منهما بالتفاعل البيني، حيث يكون وضع المشاركين فيه في اتجاه كل منهما بدنيّاً. وتؤدي القرائن غير اللفظية دوراً مهمّاً في التفسير الدقيق لدلالات ومعاني ما يحدث بينهما من تصرفات. ويعرف التفاعل بين شخصين بالوضع الثنائي أو الزوجي «dyad». ويعرف التفاعل بين ثلاثة أشخاص بالوضع الثلاثي أو وضع الثالوث «triad». وقد يكون التفاعل البيني رسميّاً، كما في مواقف المقابلات الشخصية عند طلب الالتحاق بوظيفة. وقد يكون التفاعل البيني غير رسمي، كما هي الحال في الحديث بين شخصين صديقين حميمين.

٣) سياق الجماعات الصغيرة: من أبرز خصائص الاتصال في الجماعة الصغيرة أن كل عضو فيها يرى العضو الآخر مباشرة وجهاً لوجه. ويعي الأعضاء في الجماعة ما يحدث من سلوك لفظي وغير لفظي بينهم. وفرص التكافؤ في التبادل بينهم متاحة لكل عضو في الجماعة. ونظراً لما تتميز به الجماعات الصغيرة من دينامية في التفاعل بين الأعضاء فيها، فإن الفروق الفردية بين الأعضاء تصبح متغيراً عامّاً يحكم طبيعة التواصل بين الأعضاء.

٤) سياق الجماهير: يختلف الاتصال الجماهيري عن الاتصال البيني والاتصال في الجماعات الصغيرة بأنه رسمي. يتم الإعداد له مسبقاً من قبل المتحدث. إذ يقوم المتحدث بالتحضير للرسالة قبل المناسبة التي يتم خلالها التواصل بينه وبين الجمهور المستمع له. ويمثل الاتصال الجماهيري اتصالاً من طرف واحد، حيث يكون الشخص المتحدث فيه على مسافة بعيدة عن مستمعيه. ودائماً ما يكون مميزاً عنهم.. وعلى الرغم من أن الحوار نادراً ما يحدث بين المتحدث والجمهور، إلا أن الجمهور يزود المتحدث في شكل مستمر بقرائن غير لفظية بوصفه استجابة لرسالته. والمتحدث النشط يجتهد في إحداث تعديل في رسالته بوصفه استجابة لهذه التغذية الراجعة من الجمهور. وعادة ما يحدث تبادل في الأسئلة والإجابات بين الجمهور و المتحدث.

٥) سياق الوسائط: التواصل بين المشاركين في عملية الاتصال من خلال وسيط في الاتصال كما هي الحال في الاتصال بين الناس عبر التليفون والإذاعة والتلفاز والفيديو وشبكة الإنترنت يعرف بالاتصال «الوسيط» أو الاتصال عبر الوسائط. ويلاحظ أن التواصل بين الأطراف المشاركة في مواقف الاتصال الوسيط لا يكون عن قرب بل عن بعد، حيث تفصل بين المشاركين مسافات. قد تصل في كثير من المواقف إلى مئات أو آلاف

الأميال. وتتسبب هذه المسافات في غياب القرائن الكافية لفهم وتفسير الرسائل بدقة ووضوح. وعلى أي حال، يتأثر التواصل بين الأطراف المشاركة في عملية الاتصال بطبيعة الوسيط المستخدم في نقل الرسائل المتبادلة(٤٩:٥٩).

ويبدأ التواصل الفعال بالاستماع لا التحدث؛ لأنه ما لم تستمع في المقام الأول لن تعرف كيف تتكلم. إذ يشغل الاستماع حيزاً يقدر بـ(٨٠٪) من عناصر التواصل الفعال٤٩:٧. فالتواصل الفعال يبدأ مع الاستماع الفعال، فإن لم تستمع استماعاً حسناً فلن تتواصل بفاعلية. وللاستماع الفعال منافع عدة. إذ يسهل الاستماع: ١) إتمام الهدف والغاية من أي علاقة، ٢) الإسهام في اتخاذ قرارات حكيمة، ٣) تقدير الأصوات في البيئة والتمتع بها(٤٩:٢٥).

ويختلف الاستماع عن السماع. فالسماع عملية حسية تتضمن نقل الإحساسات الصوتية من الأذن إلى المخ. في حين يتضمن الاستماع فهماً وتفسيراً لما يتم سماعه(٢٥:٩٦). ففي الوقت الذي يتضمن السماع إمكانية الوعي بما يسمع من أصوات وتلقيه، فإن الاستماع لا يقتصر على تلقي الأصوات بل يتعداه إلى فهم معانيها بوضوح ما أمكن. ويمكن أن تستمع بوضوح دون أن تكون مستمعاً كفئاً. وتكون مستمعاً كفئاً متى ما كنت قادراً على بيان فهمك لما تسمع وموضحاً له(٦:٣٧). ويحصر نلسون – جونس مهارات الاستماع الكفء في المهارات العشر الموضحة في النافذة رقم (١٧) أدناه.

نافذة رقم (١٦) مهارات الاستماع الكفء

التسلسل	المهارة
١	امتلاك اتجاه إيجابي نحو الآخرين قوامه الاحترام والتقبل
٢	فهم وجهة النظر الخاصة بالمتحدث

٣	إرسال رسائل صوتية مناسبة.
٤	إرسال رسائل جسدية مناسبة.
٥	استخدام علامات افتتاح (تحية – سلام) وتعابير لفظية موجزة ومكافئة (أنا معك واصل حديثك) وأسئلة مفتوحة النهايات.
٦	إعادة التعبير عما قيل.
٧	عكس المشاعر.
٨	التوضيح والإيضاح باستخدام الأسئلة.
٩	التوضيح عن طريق التحدي والمواجهة لدفع المتحدث للتوسع في شرح وجهة نظره، (أنا في شك مما تقول، هل بالإمكان أن أحصل على المزيد من الشواهد والبراهين كي أطمئن لما قلت..).
١٠	استخدام المهارات الذهنية (تفسير وتوقعات – وقواعد تحكم الاستماع).

وإبداء الاحترام عند الاستماع يعني القدرة على النظر لنفسك وللآخرين كما هو أنت،آخذاً في الحسبان أنك فريد في ذاتك لا نسخة أصلية عن غيرك. ويعني الاحترام أيضاً أن تسمح لنفسك ولغيرك بأن ينمو ويتطور دون استغلال ومراقبة من قبل الآخر(٦:٣٩). هذا، وسوف يتضمن الفصل الثالث الخاص بالتمارين تدريبات على الرئيس من هذه المهارات.

- مراحل الاستماع

تمر عملية الاستماع عبر خمس مراحل رئيسة كما حددها دي فيتو (٢٠٠٧)، هي:

١) مرحلة التلقي، وتتضمن الانتباه والتركيز أو الإنصات، ٢) مرحلة الفهم، ويتم التركيز فيها على التعلم من موضوع الاستماع، ٣) التذكر، وأداته الفاعلة قدرة المستمع على استدعاء ما قيل، ٤) التقويم، وينطوي

على فحص ونقد لما قد قيل، ٥) التغذية الراجعة، وتشير إلى الكفاءة في الاستجابة وإمداد المتكلم بتغذية راجعة لما قال. والتداخل بين هذه المراحل وارد. إذ يعبر المستمع عند الاستماع كل المراحل معاً. فالمستمع لا يقف نفسه على الانتباه لما يقال فقط، وإنما يقوم بعملية تقويم لما قد قيل. وقد يقدم تغذية راجعة في شكل استحسان أو استياء. وليس الاستماع على الدوام كاملاً بل تتخلله هفوات من سوء فهم لما قيل وقصور في تذكر ما قيل، أو تقويم غير مناسب لما قيل، واستجابة غير مناسبة لما قد قيل. وتكمن الحكمة من الاستماع الفاعل أن تجتهد في التغلب على هذه الهفوات. فالخطأ وراد في الاستماع عند أي مرحلة من هذه المراحل. ويتم تحسين القدرة على الاستماع عن طريق العمل على تطوير المهارات المطلوبة لكل مرحلة من مراحل الاستماع[١٠٨:٤٦].

- **الاستماع والإنصات**

إن الاستماع أكثر من مجرد الحضور الجسدي عند التواصل البشري. فالاستماع يتطلب أن يكون الشخص حاضراً نفسيّاً واجتماعيّاً وانفعاليّاً[١١:٥١]. يستمع بعمق لما قيل ويعي ما قيل. وألا يسلم بما قيل تسليماً ساذجاً. وألا يكون انتقائيّاً في استماعه لما قيل، بمعنى آخر أن يكون الاستماع لما قيل استماعاً نشطاً.

وما ينبغي التأكيد عليه أن الاستماع النشط لأي رسالة يتطلب الإنصات لها. والإنصات عملية انتقائية تتحكم في الوعي بما يحدث في البيئة عند الاستماع لما يقال وما يحدث عادة أن يعجّ مقام الاتصال بمئات الأصوات من حولك، ولكنك لا تنتبه لها. والسبب أنك لم تنصت لها. فالإنصات يحدد أي المثيرات الصوتية والبصرية التي ينبغي لك أن تنتبه لها. وإن لم تكن منصتاً لأي منها فكأنك غير موجود. ويتضمن الإنصات للمثير صوتيّاً كان أم بصريّاً

المتابعة في الوقت نفسه لأنماطه مع وجود مثيرات أخرى. ويتطلب الإنصات تعلم ما الأصوات التي ينبغي لك سماعها، وأن تميز بين الأنماط المختلفة من هذه الأصوات. إن الأساس في تركز الإنصات على مثير بعينه مدى الاهتمام به. ومن محددات الاهتمام بالمثير خبراتك الماضية ذات العلاقة به، ومستوى الدافعية لديك نحوه. وبمجرد أن تصبح مهتمّاً بشيء ما، فإن إنصاتك له غالباً ما يكون تلقائيّاً[٤٩:٨٠].

وهناك ما يعرف بالإنصات المعلق. وفيه يظهر الاستماع على مستويات متعددة. من ذلك الاستماع:

١) لما قيل.
٢) كيف قيل.
٣) عند أي نقطة ذكر أمر بعينه دون غيره.
٤) أين ظهرت أفكار معينة.
٥) وما الذي لم يذكر وما قيل.

ويوصف هذا النوع من الإنصات بالاستماع بـ «الأذن الثالثة». ويسمح هذا النوع من الإنصات للمستمع بأن يكون حساساً للسياق الاجتماعي والثقافي الواسع الذي يحكم حديث من يستمع له[١٧:١٢٣].

- مستويات الكفاءة في الاستماع: الاستماع كمهارة يتم على مستويات. ويعكس كل مستوى من مستوياته مدى الكفاءة في الاستماع عند من يستمع لغيره من الأشخاص خلال عملية التواصل. ويحصر برونل (٢٠١٠)[٤٩] مستوى الكفاءة في الاستماع في أربعة مستويات هي: ١) عدم الوعي بالقصور في كفاءة الاستماع، ٢) الوعي بالقصور في كفاءة الاستماع، ٣) الكفاءة في الاستماع غير الواعية، ٤) الوعي بالكفاءة في الاستماع.

١) عدم الوعي بالقصور في كفاءة الاستماع: عند هذا المستوى من الاستماع يبدو الشخص ضعيفًا في الاستماع غير حساس البتة لما يقال. وقد يكون غير آبه بما يقال.

٢) الوعي بالقصور في كفاءة الاستماع: عند هذا المستوى من الاستماع، الشخص لا يحسن الاستماع، ويعرف أنه لا يحسن الاستماع. لكنه لا يعرف ماذا يعمل، أو كيف يتصرف نحوه. وقد يبذل جهدا للتغلب على القصور في الاستماع غير أن محاولاته تنتهي بالفشل.

٣) الكفاءة في الاستماع غير الواعية: عند هذا المستوى من الاستماع، يثق الشخص باستجاباته التلقائية لما يستمع له. وعادة ما تكون استجاباته لما يستمع له صائبة. ويحسن تطبيق ما يتم له تعلمه من مهارات في الاستماع جديدة.

٤) الوعي بالكفاءة في الاستماع: قد يتعلم أو يملك جميع المهارات المطلوبة للاستماع الفاعل. ويبدو ماهراً في تحليله لما يستمع له[٤٩:٢٢].

وعلى أي حال، إذا لم يكن لديك اهتمام بمثير ما، فإن ذلك يتطلب أن تجتهد لتنصت له. وخير مثال على ذلك ما يحدث عند حضورك لمحاضرة اهتمامك بما يقدم فيها ضئيل. لاشك أنك سوف تجد نفسك مضطراً إلى أن تثابر وتجتهد في الانتباه والإنصات لما يقوله المحاضر.

التحدث والمحادثة

التحدث والمحادثة أشكال مختلفة للتواصل مع الآخرين وتتضمن المحادثة تبادلاً بالحديث سماعاً واستماعاً وإنصاتاً ومداولة. عليه كان للتحدث والمحادثة قواعد تحكم مسار تواصل الحديث بين الأشخاص – إنها نوع من الاتصال خاص له قواعده ومطالبه وتأثيراته في استمرارية العلاقة

بين الأشخاص. فليس كل حديث محادثة وليس كل محادثة عملية تواصل فاعلة. والسؤال متى يكون التواصل مع الآخرين من خلال المحادثة فاعلاً؟، كيف تبدأ وكيف تنتهي، ومتى تنتهي؟!. من المسلمات التي ينبغي على الشخص أن يكون على وعي بها لكي يتمكن من الدخول مع الآخرين في حديث يفهم فيه ويفهم غيره، أن يفترض أن من يحدثه لا يتحدث دون هدف، بل ينشد إبلاغه رسالة ذات معنى وتنطوي على هدف. وعليه أيضاً أن يكون ملمّاً بالقواعد المرعية التي تحكم أي محادثة تنعقد بين طرفين. ويلتزم بمبدأ التعاون عند الدخول في محادثة مع الآخر، حيث يوافق ضمناً مع الآخر للتعاون معه في فهم كل ما قيل من قبل كل منهما. ومن أوجه التعاون أيضاً الالتزام باستخدام قواعد المحادثة المتعارف عليها من قبل الناس في معظم الثقافات[٤٦:٢٠٢].

قواعد المحادثة: تقوم أي محادثة تعقد بين طرفين على افتراض أن كل طرف يحاول أن يسهم بشيء مع غيره خلال المحادثة، وتعرف هذه الممارسة بمبدأ «التعاونية» – The Cooperative Principle. ويبنى المبدأ على افتراض أن الناس يحاولون المساهمة بشيء عند الدخول مع غيرهم في محادثة. ويتضمن هذا المبدأ قائمة من القواعد السلوكية التي تحكم مسار المحادثة عند الحديث مع الآخرين. والقواعد كما وردت في بولتون (٢٠٠٧)[٤٨] هي:

- **قاعدة الارتباط:** وتنص على ضرورة أن يتأكد المشارك في المحادثة من أن ما يقال له ارتباط بموضوع المحادثة. إذ المفترض أن يقتصر الحديث بين طرفي المحادثة على ما له علاقة بموضوع المحادثة.
- **قاعدة النوعية:** وتؤكد على أن يلتزم المشارك بقول الحق وتجنب ما كان من الحديث باطلاً. والابتعاد ما أمكن عن المبالغة والتهويل والتضخيم أو التقليل من شأن الأمر إن كان مهمّاً.

- **قاعـدة الكمية:** وتتضـمن ألا يتعدى المشـارك حـدود دوره كمخبر ما دعت الضـرورة لذلـك. وأن يكتفي بمـا يتطلبه موضـوع الحديث مـن مفردات متجنباً الفصل في القول.
- **قاعدة الانضباط في التواصل:** وتتضـمن أن يكون المشارك واضحاً ودقيقاً عارفاً بما يقول ومنضبطاً عند الاستجابة لما قيل.

نافذة رقم (١٧) تلخيص قواعد المحادثة

- قاعدة الارتباط أو العلاقة: التأكيد على أن ما قيل له صلة بمسار الحديث.
- قاعدة النوعية: الالتزام بقول الحق والابتعاد عن المبالغة في الحديث.
- قاعدة الكمية: الاكتفاء بالكلام الذي يتطلبه الحديث عن الموضوع.
- قاعـدة الانضـباط في التواصـل: مراعاة الدقة والوضـوح والمعرفة بالموضـوع مع الانضباط عند الاستجابة.

ويُعدّ العمل بهذه القواعد من المسلمات لدى كثير من الناس عند التحدث مـع الآخرين. ويهدف الناس من الالتزام بهـا إلى تمكينهم من إبلاغ ما يعبر حقّـاً عن مقاصـدهم عند الحديث. وفي سـبيل التعرف إلى المعنى المقصـود يلـزم المشـارك في المحادثة أن يتعرف إلى القاعدة المسـتخدمة عند الحديث مـع الآخـر [٥٢:١٣٥]. ومثال ذلك: أن يقول أحمد لمحمـد: هل تريد الذهاب معي للرياض. فيجيبه محمد: علي أن أجتهد وأعمل. ويلاحظ أن الإجابة لا ترتبط بالسـؤال مباشـرة؛ لأن محمداً يفترض أن من يتحدث إليـه (أحمد) ممتثل لمبـدأ التعـاون. وإجابة محمـد تعكس قاعدة العلاقة. ومن ثم سـوف يفسـر (أحمد) الإجابة وفقاً لقاعدة العلاقة لتعني أنه لا يسـتطيع الذهاب للرياض ما دام مشغولاً.

١) مهارة التحدث عند المحادثة

القدرة على التحدث ليست محصورة باستخدام البليغ من الألفاظ والتنميق اللفظي. إنها ببساطة القدرة على استخدام الألفاظ المعبرة عن المراد من الحقائق والأفكار بإيجاز دون إسهاب أو إطناب. فالمطلوب أن يستخدم الشخص ما في حوزته من مفردات للتعبير عما يحمل من أفكار ومشاعر وانفعالات بطريقة يسهل على الآخرين فهمها بدقة. وبعض الأشخاص يجد صعوبة في بلوغ هذا المستوى من التحدث مع الآخرين. ومثل هؤلاء يصابون بالإحباط عند تحدثهم مع غيرهم. لسبب بسيط هو عدم قدرتهم على التعبير عما يجول في خواطرهم من مشاعر وأفكار بدقة ووضوح. وقد يتعرض بعضهم لفقدان الثقة في ذاته. ومن أهداف التدريب على التحدث مساعدة المتدرب على الحديث بوضوح والانطلاق بالحديث بثقة عالية عند التحدث مع الآخرين.

٢) مهارة الاستماع خلال المحادثة

تمثل مهارة الاستماع لحديث الآخر جزءاً رئيساً من عملية تواصل أكثر تعقيداً هي المحادثة. إذ يمنح كل طرف من أطراف المحادثة عادة فرصة للحديث كل مرة خلال مسار المحادثة (تبعاً لنوع الحديث ومكانة كل طرف). ويعبر كل طرف من أطراف المحادثة عن متابعته لمسار الحديث باستخدام تعابير اتصال غير لفظية كتعابير الوجه وحركة العين وهز الرأس. كذا تستخدم رموز لفظية للإشارة إلى المتابعة والاستماع من قبل كل طرف، كالإجابة بلفظ: نعم، والهمهمة. ومن مطالب المهارة في المحادثة أن يعرف كل طرف دوره في الحديث. وأن يؤدي دوره بانتظام وانسجام مع السياق.

وعلى كل طرف من أطراف المحادثة أن يراعي الالتزام بمبادئ تبادل الأدوار عنـد إتيانه لدوره في المحادثة. وسـوف نعرض لها بإيجـاز، كما وردت في دي فيتو(٢٠٠٧)[٤٦].

- مبادئ تبادل الأدوار خلال المحادثة

من المظاهر الرئيسـة للمحادثـة أن المتحدث والمسـتمع يتبادلان الأدوار طـوال مـدة المحادثة. وتتمثل المبادئ التي تحكم مسـار المحادثـة في القرائن التـي يلجأ لاسـتخدامها كل طرف من الأطراف في تداولـه لدوره مع الطرف الآخر، من اسـتبدال لدور المتحدث مقابل اسـتبدال لدور المستمع. ويتم ذلك عبر استخدام كل طرف من أطراف المحادثة لعدد متنوع من القرائن اللفظية وغير اللفظية التي تشـير إلى تبادل في الأدوار خلال المحادثة. وذلك لإحداث تغيير على دور كل طرف أو الحفاظ على الدور نفسه طوال مدة المحادثة.

أولاً: قرائن استبدال دور المتحدث

ينتظم المتحدث في المحادثة باستخدام نمطين من القرائن: أ) استبدال من أجل الحفاظ على دوره كمتحدث، ب) استبدال إتمام الدور كمتحدث.

أ) قرائـن استبدال الحفاظ علـى دور المتحدث: هنـاك كثير من القرائن التي يستخدمها المتحدث للحفاظ على دوره كمتحدث، من ذلك مثلاً: الإشارة بأنـه مازال للحديث بقية، مواصـلة الإيماء للإشـارة بأنه لم يتـم فكرته بعد، تجنب الاتصـال بالعين مع المسـتمع في إشـارة إلا أنه لا يوجد ما يشير إلى أنه يحيل الدور له في الحديث، مواصلة نمط اللحن بالقول للإشارة بأن لديه المزيد ليقوله أو التعبير عن التردد، (أم أم / أو) لمنع المسـتمع من التحدث وللإشارة

بأنــه مازال يتحدث. وفي معظم الأحــوال، يتوقع من المتحدث أن يحتفظ بدوره في الحديث مختصراً نسبيّاً وأن يعيد باختياره دور المتحدث للمستمع.

ب) **قرائن استبدال الإتمام:** باستخدامها يتحقق للمتحدث إفادة المستمع بأنه قد أتم ما يرغب في قوله، وأن الوقت قد حان ليؤدي كمستمع دور المتحدث. وعندها، يفترض المتحدث أن المستمع جاهز باختياره ليؤدي الدور. وقد يخفق بعض الأطراف في تمثيل هذا الدور فيلزم الصمت. ومن المخالفات المتعلقة بأداء هذا الدور: المقاطعة والتأخر في الاستجابة أو الاكتفاء بتقديم استجابات مختصرة غير مناسبة. والمثال الحي لمثل هذه المخالفات ما يحدث عادة في العلاقة الزوجية من نزعة الزوجة إلى التزام الصمت عند تحدث الزوج.

ثانياً: **قرائن استبدال دور المستمع:** يمكن للمستمع أن ينتظم في دوره كمستمع خلال المحادثة باستخدام قرائن متنوعة، تتمثل في: أ) قرائن الطلب، ب) قرائن الإنكار.

أ) تداول قرائن الطلب: أن يدع المستمع المتحدث يعرف أنه يرغب في أن يأخذ دور المتحدث. ويمكن له فعل ذلك أحياناً بالقول مثلاً: «أودّ ذكر أمر ما». وعادة ما يفعل ذلك بطريقة تبدو أكثر تهذيباً من خلال استخدامه لأصوات محددة، كالقول: «آه، طيب» أو «أهه. أهه» التي تفيد المتحدث العاقل بأن المستمع يريد التحدث. ويمكن التعبير عن هذا الطلب باستخدام تلميحات الوجه أو الفم. من ذلك مثلاً أن يشير إلى الرغبة في التحدث عن طريق فتح عينيه أو فمه بشكل واسع، وأنه يريد الإدلاء بأمر ما، أو من خلال الإشارة بيديه أو بالانحناء إلى الأمام.

ب) تداول قرائن الإنكار: يمكن أن يشير طرف إلى تردده بأداء دور المتحدث مثلاً بالقول بترنيمة مشبعة: «لا أدري» أو بتحريك أرنبة أنفه في إشارة بأنه لا يجد شيئاً يقوله. ومن طرق رفض تداول دور

المتحدث تجنب الاتصال بالعين مع المتحدث الذي يريد أن يبادله دور المتحدث، أو أن يظهر بعض التصرفات التي لا تتناسب مع الحديث كحكّ الأنف والتثاؤب. ونجد لذلك مثالاً في سلوك الطالب الذي يتجنب الإجابة عن سؤال المدرس عن طريق التظاهر بالانشغال بأمر ما أو الالتفاف يمنة ويسرة.

ثالثاً: قرائن الإفادة بالمتابعة: وتسمى «عملات الاعتراف». تستخدم لتوصيل أنواع مختلفة من المعلومات للمتحدث دون إشارة للرغبة في تداول الدور. وتتمثل بلحن في الصوت موجز مثل: «أه.. هه»، «هم م م» و«يه». وهذه العملات هي الأكثر استخداماً لإفادة المتحدث بأن الطرف الآخر يواصل الاستماع له.

وتتمثل بعض قرائن الإفادة في المتابعة في شكل «مقاطعات». وبصورة عامة هذه المقاطعات تؤكد المتابعة. إذ تفيد المتحدث بأن الطرف الآخر يستمع بل منغمس في الاستماع. وقد تستخدم المقاطعات لصرف المتحدث عن حديثه مؤقتاً أو بشكل نهائي. فالطرف المقاطع قد يعتذر أحياناً عن المواصلة. وفي أوقات أخرى قد لا يعي بالمقاطعة. وعلى أي حال، للمقاطعات وظائف متنوعة من ذلك أن تستخدم المقاطعة لـ: ١) تغيير موضوع المحادثة، (كالقول: دعني أفيدك بقصة قبل أن تنهي، ٢) لتصويب المتحدث، (كالقول: تقصد كذا لا كذا)، ٣) للبحث عن معلومة أو لطرح تساؤل وطلب مزيد من الإيضاح، (مثلاً، هل تقصد فلاناً؟)، ٤) لتقديم معلومات مهمة، (كالقول: احذر، فالأمور ليست على ما يرام)، ٥) أو لإنهاء المحادثة، (كالقول: عذراً، عليَّ أن أقاطعك؛ لأني مضطر للمغادرة).

ويؤكد دي فيتو (٢٠٠٧)[٤٦] بوصفه منظرًا وباحثًا في مجال مهارات التواصل على ضرورة أن يجتهد المتحدث والمستمع في جعل المحادثة أكثر

فاعليـة ومرضـية للأطراف المشـاركة في المحادثة. وذلك من خـلال الإدارة المناسبة للمحادثة. وتشتمل الإدارة المناسبة للمحادثة على:

١- المبادرة والابتداء في الحديث.

٢- المحافظة على مسار الحديث.

٣- إغلاق المحادثة.

ولضـمان زيادة الفاعلية في إدارة المحادثة لا بد للأطراف المشـاركة من الالتـزام بالقواعد العامة للمحادثة ومراعاة العمل بالمبادئ التي تحكم تداول الأدوار بين المتحدث والمستمع في أثناء المحادثة.

• المحادثات الصعبة

تزخر الحياة بالمواقف الصـعبة. وتزداد المواقف صـعوبة عندما يتطلب الموقـف الحديث عـن أمر الحديث عنه قد يـؤذي المتحدث والمسـتمع له. لذا يجتهـد الأفـراد في تجنب مثل هـذه المواقف التي يجدون صـعوبة في التحدث فيهـا. والسـؤال: هـل بالإمكان التخفيف مـن هذه الصـعوبات؟ وكيف يمكن مسـاعدة الأفـراد في التغلب على صـعوبة التحدث في مثل هـذه المواقف. لقد عني دوجلاس سـتون وزملاؤه، (٢٠١٠)[٥٣] عناية فائقة في التعرف إلى هذه المواقف والبحث في أسـباب تجنـب النـاس لها، والسـعي لإيجاد حلول تخفف ممـا يعتقد النـاس بأن الحديث فيه صـعب. لقد أمضـوا مـا يربو على (١٥) عاماً من البحث والتنقيب في أدبيات التواصل من حوار ونقاش وجدل. وانتهوا من تحليل ملايين المقالات في مجال القانون والاجتماع والنفس والاتصال إلى حقائق تتعلق بالتعريف بالمواقف الصعبة، وأسباب تجنب الناس لها. وأطلقوا على الظاهرة اسـم «المحادثات الصعبة». فالحديث في موقف معين حول أمر

معين قد يكون عند بعض الناس صعباً. فما هي المحادثات الصعبة؟ وفي أي المواقف ترتبط؟، وما العامل الرئيس الذي يجعل منها صعبة، ومن ثم يتجنبها الناس؟ وكيف يمكن التغلب عليها؟.

يشير مفهوم المحادثة الصعبة عند ستون وزملائه (٢٠١٠)[٥٣] إلى أي موضوع يجد الفرد صعوبة في أن يتحدث به أو حرجاً في الحديث عنه. ومن ثم يحاول تجنبه. وقد لاحظ ستون وزملاؤه (٢٠١٠) أن كثيراً من الناس يجد صعوبة في الإتيان بالتصرفات الآتية:

١. أن يقدم بحكم صلاحيته على التفوه بطرد أحد من وظيفته.

٢. أن يباشر في وضع حد لعلاقة له مع شخص آخر.

٣. أن يتصادم مع أم زوجته.

٤. أن يطالب بترقية له في عمله.

ولك أن تتذكر بعض المواقف التي تجد فيها صعوبة بالغة في: ١) أن تقتصر على دعوة أحد دون أحد لمناسبة اجتماعية، ٢) أن تناصح أحداً، ٣) أن تعتذر لأحد.

- **طبيعة المحادثات الصعبة: ثلاث محادثات في محادثة واحدة**

يفترض ستون وزملاؤه (٢٠١٠) أن كل محادثة صعبة في الحقيقة هي عبارة عن ثلاث محادثات: ١) محادثة منطوقة ظاهرة، تتمثل فيما يجري من حديث منطوق ظاهر للعيان بين أطراف المحادثة، ٢) محادثة غير منطوقة باطنة، ما يجري على لسان أطراف المحادثة من الكلمات والعبارات والجمل المنطوقة خلال المحادثة في أي موقف محادثة غالباً ما يكون مصحوباً بمحادثة باطنية لا ترى مباشرة. ويدخل في الباطن غير المنطوق من المحادثة

التصـورات ذات العلاقة باللقاء بين الطرفين، وماذا يعني اللقاء بين أطراف المحادثـة في موقف المحادثة. وعلى أسـاس من هذا الافتراض، يمكن وصـف الظاهر والباطن من المحادثات في الآتي:

أولاً: محادثة الوقائع أو الأحداث، «الحديث حول ما يقع من أحداث»: يقف هذا المسـتوى من الحديث عند التصورات التي يحملها أطراف المحادثة حـول مخرجات المحادثة: من يقول بما قيل؟، ومـن يقع عليه اللوم فيما قيل؟ ومن المصـيب فيما قيل؟. ولا يبدو أن هناك تسـاؤلاً من قبل أطراف المحادثة حول الصـواب والخطأ فيما قيل أو التسـاؤل عن الصـعوبة في الحصول على حقائـق أو وقائع ماثلة للعيـان. بل على النقيض، ينصـب الاهتمام على ماذا يعنـي ما قيـل أو حدث؟!. وما يجعل المحادثة صـعبة، ما يحدث من تضـارب وتعارض بين أطراف المحادثة في التصـورات والتفسـيرات والقيم. وبانتقال أطراف المحادثة من مجرد إرسال الرسالة إلى البحث عن الاختلاف في نظرة الطرف الآخر لما قيل، فإن المحادثة تصـبح أقل ثقلاً وأخف وزناً، لكنها تبقى شائكة انفعاليّاً. إذ يجب أن يتحدث كل طرف من أطراف المحادثة عن موقفه من المسـألة موضـوع المحادثة على أنه «تصـور وإدراك، لا حقيقة مطلقة غير قابلة للاعتراض». وفي ذلك حل للمسألة والتغلب على الصعوبة في المحادثة.

ثانيـاً: محادثة المشاعر: يقف هذا المسـتوى من المحادثات عند الكيفية التـي يشـعر بها كل طرف من أطـراف المحادثة حول ما قيل. وهل ما أفضـى به أحد أطراف المحادثة من مشـاعر تجاه المسألة موضوع المحادثة صادقة؟، وكيف يكون التصرف فيما لو أغضب الحديث الطرف الآخر؟،أو لحق الطرف الآخر بسـببه أذى؟. تفيض المحادثات الصعبة بالمشاعر غير أنه لا يعبر عنها عـادة بشـفافية. و يبطن كل طـرف من أطـراف المحادثة في ذهنه مشـاعر

حـول التفاعل بينهما ،تجـرى بموازاة حديثهما غير أنها تحـدث في أذهانهما لا يرقبهـا الملاحظ لهما. ويؤكد سـتون وزمـلاؤه، (٢٠١٠)[٥٣] على أن انتزاع المشاعر من أي محادثة أمر صعب. وتماثل المحادثة حال انتزاع المشاعر منها المسـرحية المغناة لكن دون موسيقا. إذ تمثل المشـاعر لب المحادثة. والمشاعر تلـون الأحكام وقد تجعلها غـير مريحة. وعلينا أن نوجهها لتكون شـفافة وفي الوقت نفسه ملائمة.

ثالثـاً: محادثـة الهوية: يقف هذا المسـتوى من المحادثة عند إحسـاس كل طـرف مـن أطراف المحادثة بمن يكون: هل مـا يتحدث به كل طرف يمس إحسـاس كل منهـم بذاته وهويته؟، وهل تجعل المحادثة أحد الأطراف يشـعر بأنه أسوأ من يكون أو قاصر وغير كفء؟.

وفي الحقيقة أن محادثة الهوية هي محادثة عن صورة الذات أو تقدير كل طرف من أطراف المحادثة لنفسه. مثلاً، مطالبة موظف رئيسه بترقية تجعل الموظف صـاحب الطلب يرتبك. لسـبب بسـيط يتمثل في أن المطالبة بالترقية تمس ذاته أو ذات من يطالب، فقد يوحي حديث المطالبة بالترقية بأن الموظف قد بخس في حق مشروع له، والطرف الآخر (رئيسه) غير منصف له. وهكذا، يرتبـط هذا النوع من المحادثات بتقدير الفرد لذاته وتقدير غيره له وتقديره لغـيره. وبالمثل، لو كنت مديراً، وفكرت في فصـل موظف من موظفيك. لديك تحفظ على تصـرفاته في الوظيفة تلزمك بأن تتخذ قراراً بفصـله. وقد يمثل قرارك بفصلك إياه بأنك لا تقدر ظرفه ولا ترحم. وهذا ما يجعل من مواجهته والتحدث معه مسـألة صـعبة. ومن وجهة نظر سـتون وزملائه، (٢٠١٠)[٥٣] أن مجـرد الوعي بمحادثة الهوية مع أنفسـنا يمكن أن يمارس تأثيراً عظيماً على المحادثات بيننا كمحادثات صـعبة. فإذا عرفنا أنها محادثات تدور حول

صورة كل منا عن ذاته، فالأقل احتمالاً أن نفقد فجأة التوازن على المستوى الانفعالي[(ص٢٧٣)].

وهكذا، يتضح مما انتهى إليه ستون وزملاؤه (٢٠١٠)[(٥٣)] أن المحادثة الصعبة وإن كانت محادثة واحدة إلا أنها تحدث على مستويات. لكل مستوى منها خصائصه المميزة له. وهذا ما يجعلها محادثة صعبة.

وللتغلب على الصعوبة في المحادثة، ابتدع ستون وزملاؤه (٢٠١٠)[(٥٣)] طريقة إيجابية تتمثل بالنقلة النوعية في المحادثة، بحيث ينصب الاهتمام على الموضوع الفعلي للمحادثة لا الأطراف المشاركة في المحادثة. وقد أطلقوا عليها اسم «محادثات التعلم – Learning Conversations»، (للمزيد، انظر الكتاب الثاني، تدريبات وتمرينات).

• الابتزاز الانفعالي

عند الحديث معك، قد يبتزك من يحادثك انفعاليّاً سواء كان زوجاً أو قريباً أو صديقاً حميماً أو زميلاً. ويظهر ما يشير لابتزاز في لحن قوله وطريقة حديثه ونوع مطالبه، فما الابتزاز الانفعالي؟، ومن يكون المبتز؟، وما أنماط الابتزاز؟، وكيف نقاوم ابتزاز الآخرين لنا، حتى إن كانوا من المحبين لنا؟. لقد اهتمت النفسانية سوزان فوروارد (٢٠٠٧)[(٥٤)] بدراسة الابتزاز الانفعالي – Emotional Blackmail. وانتهت إلى حقائق مهمة حول سلوك الابتزاز وخصائص الشخص المبتز، من ذلك ما سوف يرد ذكره أدناه.

وفقاً لفوروارد، (٢٠٠٧)[(٥٤)] يحدث الابتزاز الانفعالي حال استخدام الأشخاص عند تواصلهم مع بعضهم التخويف والامتنان وتحريك مشاعر الذنب لتسخير الآخرين لخدمتهم. ويُعدّ الابتزاز مهدداً لمسار التحدث

والمحادثة بين الأشخاص بغض النظر عن طبيعة العلاقة بينهم. ويمكن تلخيص مفهوم الابتزاز بعبارة التهديد التي عادة ما تستخدم من قبل المبتز ضد المستهدف بالابتزاز، زوج أو زوجه، صديق أو زميل، كالقول مثلاً: أنت تعرف ماذا سوف يحدث إذا لم تستجب لطلبي، أو قول بعضهم: «إذا لم تفعل ما طلبت منك فأنت الخاسر»، أو القول إذا لم تفعل ما أريد، فسوف أفعل بنفسي... كيت... وكيت».

والمبتز يبتز المستهدف بالطلب؛ لأنه يعرف طبيعة علاقته به. ويستخدم معرفته بنقاط الضعف لديه ليفوز بانصياعه لمطالبه. فالشخص المبتز لا يعبأ أبداً بالحفاظ على التوازن في العلاقة مع الطرف الآخر مادام يعتقد بأنه سوف يحصل على ما يريد. إذ يحاول المبتز أن يثير عتمة من التخويف والمنة والإحساس بالذنب لدى الطرف الآخر خلال عملية التواصل معه، مثلاً، لو قرر زوج القيام برحلة عمل للخارج، فإن زوجته التي تركها خلفه في البيت - إن أرادت ابتزازه - سوف تجعله يشعر بالذنب بفقدانها إياه. إذ قد تظهر له حجم معاناتها عند غيابه: شعور بالملل والوحدة والخوف. وأمر طبيعي أن يتعاطف معها. غير أن ذلك — كما ترى فوروارد - يزيد من تسخيرها له.

وما يحدث عادة أن مشاعر الخوف والذنب تجعل المستهدف بالابتزاز يشعر بأن المشكلة منه، وليست من قبل من يحاول ابتزازه. ومن مظاهر الابتزاز عند حديث المبتز مع الآخرين:

١. التهديد يجعل الأشياء صعبة (تعقيد الأمور) إن لم تتم مسايرته في مطالبه بما في ذلك: إنهاء العلاقة.

٢. الإيحاء بأن مآسيه ناجمة عن عدم مسايرته أو الانصياع لمطالبه.

٣. ضرب الوعود الكبيرة متى ما تمت الاستجابة لمطالبه أو الموافقة على عمل أمر ما، يريد من المستهدف بالابتزاز أن يعمله.

٤. تجاهل أو الانتقاص من أفكار ومشاعر المستهدف بالابتزاز حول أمر ما.

٥. اتهام المستهدف بالابتزاز بالسوء أو التقصير إذا لم يستسلم له.

٦. استخدم المال أو العاطفة والانفعال كمكافأة تمنح للمستهدف بالابتزاز إن استجاب لمطالبه، أو منعها أو حجبها عنه أو سحبها منه إن امتنع عن تلبية مطالبه[٥٤:٩٥].

ولاحظ أن المبتز يحاول دائماً أن يبدو بأنه الأسمى في دوافعه ومطالبه، وأن الخطأ في المستهدف بابتزازه وليس فيه. لذا تجده يصف من لا يستجيب لمطالبه ومحاولات تسخيره له بالأنانية واللامبالاة.

• **خطوات الابتزاز:** تحدد فوروارد (٢٠٠٧) ست خطوات للابتزاز الانفعالي، هي كالآتي:

١) عرض الطلب: يبدأ المبتز ابتزازه بتقديم طلب للمستهدف بالابتزاز.

٢) المقاومة: يقاوم المستهدف بالابتزاز الطلب، مثلاً يظهر تردداً في الاستجابة.

٣) الضغط: يمارس المبتز الضغط على المستهدف بالابتزاز، باستخدام عبارات مثل «أريد فقط ما فيه خيرٌ لنا معاً»، «ألست تحبني؟!، إن كنت كذلك «لماذا لا تستجب لطلبي».

٤) التهديد: يظهر المبتز تهديده للمستهدف بالابتزاز مع مواصلته المقاومة، مثلاً «إذا لم تلتزم بالاستجابة لهذا الطلب، عليّ أن أبحث عن آخرين غيرك».

٥) الانصياع: رغبة من المستهدف بالابتزاز في الحفاظ على العلاقة بينه وبين المبتز، والخوف من أن تتعرض تلك العلاقة لخطر يوافق المستهدف بالابتزاز على الطلب.

٦) الإعادة: يعاود المبتز تسخير المستهدف بالابتزاز لتحقيق مطالبه، بعدما يلاحظ أنه قد نجح في تمرير طلبه الأول.

وتُعدّ الخطوة الأخيرة – في نظر فوروارد (٢٠٠٧)[٥٤] – أهم الخطوات؛ لأن المبتز تعلم أن طريقته في تسخير المستهدف بالابتزاز ليستجيب لمطالبه قد نجحت.

- **أنماط الابتزاز**: تتعدد أنماط الابتزاز كما ذكرت فوروارد (٢٠٠٧)[٥٤] منها:

١) التهديد: بعض الناس يمارس تهديدات تنطوي على عدوان كالتهديد بالعنف أو الغضب الشديد، ٢) الإخطار المسبق بالطلب: بعض الناس يكتفي بجعلك تعرف ما الذي سوف يحدث إذا لم تجعله يفعل ما يريد، ٣) لزوم الصمت: بعض الناس يعامل الآخرين المستهدفين بابتزازه بالصمت حتى يكتشف المستهدف بابتزازه ما الذي يريده منه بالضبط.

وترى فوروارد (٢٠٠٧)[٥٤] أنه كلما كانت العلاقة بين الأشخاص وثيقة، كان الشخص أكثر عرضة للابتزاز، كما هي الحال في العلاقات الزوجية وعلاقات الصداقة الحميمة والعلاقة التي تقوم على تبادل منافع كالعمل والتجارة. ولا شك أن في مقاومة الابتزاز ما يجعل من حديث الشخص مع الآخرين آمناً ومريحاً. لأن المستمع للحديث خلال المحادثة لا يساوره إحساس بأنه مستهدف بالاستخدام والتسخير من قبل الآخرين.

*****

ثانياً: مهارة التوكيد

- تعريف التوكيد
- طبيعة سلوك التوكيد
- التوكيد والعدوان
- أنماط سلوك التوكيد
- خصائص سلوك التوكيد
- الشخص المؤكد والشخص غير المؤكد: مقارنة في الخصال
- التوكيد والتواصل
- أبعاد التواصل المؤكد
- أنماط الرسائل التوكيدية

*****

ثانياً: مهارة التوكيد

تعريف التوكيد: يعني التوكيد كصفة ثقة الفرد بذاته عند التعامل مع الآخرين. وأن يباشر العمل مع الآخرين دون خوف أو وجل. والمباشرة تعني التورع عن التورط في ممارسة الاحتيال واللف والدوران في سبيل أن يشبع الفرد حاجاته ويحقق مطالبه. ويشير التوكيد كسلوك إلى مباشرة الشخص التعبير عن مشاعره وإبداء رغبته في إشباع حاجاته باختياره دون إملاء من أحد أو مجاملة له، وبذلك يمكن التوكيد الفرد من التصرف لما فيه مصلحته دون توتر أو قلق. فالفرد باستخدامه يتحقق له التعبير عن مشاعره بارتياح مع احتفاظه بحق الآخرين في التعبير عن مشاعرهم والمطالبة بحقوقهم. ومن خلاله يتحقق للفرد الحصول على ما يريد والتصريح بما يرى بطريقة واضحة ومنهج متكامل، يتسم بالثقة والاقتدار والأمانة واحترام الغير. وهكذا، ينطوي سلوك التوكيد على تقدير الفرد لمشاعر وحقوق الآخرين مع الاحتفاظ بمشاعره وحقوقه. إن التوكيد يعني حق الشخص في الاحتفاظ بحقوقه والحفاظ على كرامته. وفي الوقت نفسه الاعتراف للآخرين بمثل هذا الحق. وفي مثل هذه الممارسة ضمان الاستمرارية في علاقته بهم.

* **طبيعة سلوك التوكيد**: يرى أرجايل، (١٩٩٥)[١] في التوكيد قدرة على التأثير في الآخرين، أو التحكم فيهم بما ينبئ عن كفاءة اجتماعية في التعامل معهم(ص٨١). وما ينبغي معرفته أن التوكيد لا يعني الاعتداء على الآخرين. فالتوكيد نقيض العدوان الذي يتضمن تعبيراً عن الذات يتسم بالتعدي على حقوق الآخرين والحط من قدرهم في سبيل بلوغ الفرد لأهدافه. ولعل مقارنة عابرة بين سلوك البشر وسلوك الحيوان في المواقف

الصعبة ما يسهم في فهم طبيعة سلوك التوكيد. فالملاحظ أن الحيوان عندما يواجه موقفاً صعباً ليس أمامه سوى واحد من خيارين للتصرف: ١) الهرب: سلوك غير توكيدي، أو ٢) المقاتلة: سلوك عدوان. في حين يملك البشر خياراً ثالثاً لا يتوافر للحيوان يتمثل في التوكيد. وهكذا، يتميز البشر عن الحيوانات بأن لديهم ثلاثة أنواع من التصرفات في المواقف المختلفة:

١. استجابة غير توكيدية.
٢. استجابة عدوانية.
٣. استجابة توكيدية.

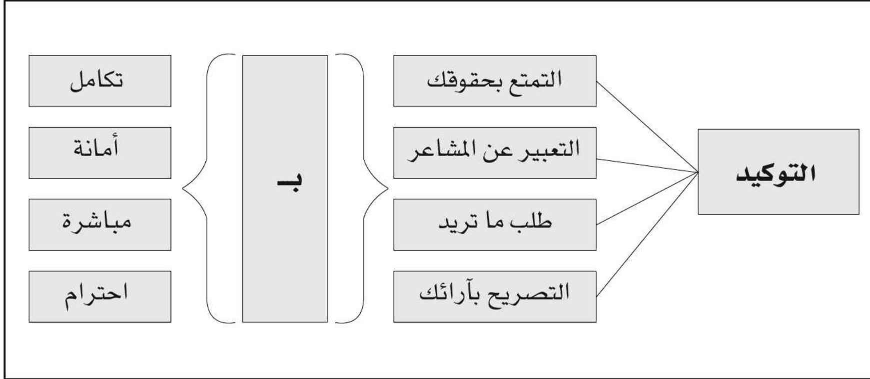
عليهم أن يختاروا منها. وعندما تنتهك حقوق أي شخص عادة ما يسلك واحداً من ثلاث سبل:

١. أن يكون توكيديّاً.
٢. أن يكون غير توكيدي (مسالم).
٣. أن يكون عدوانيّاً.

فإما أن يطالب بحقوقه مع احترامه لحقوق الآخرين، أو أن يقر بحقوق الآخرين على حساب حقوقه، أو يحتفظ بحقوقه مع إنكاره لحقوق الآخرين. وفي المواقف التي تستدعي التوكيد، يوازن الفرد بين حاجاته وحاجات الآخرين. فيعامل الناس كما يحب أن يعاملوه. وعند الضرورة يمكن لنا الاختيار بين تقديم حاجات الآخرين على حاجاتنا أو تقديم حاجاتنا على حاجات الآخرين. والشكل رقم (١٣) يوضح هذه المعادلة في التعامل مع الذات والآخرين. وهو ما يميز سلوك التوكيد مقارنة بأنماط أخرى من السلوك تفتقر للتوكيد كالمسالمة والعدوان. فالسلوك الذي ينبئ عن مسالمة يتجلى عندما يقدم الفرد حاجات الآخرين على حاجاته، والعدوان يظهر حال تقديمه لحاجاته الشخصية على حاجات الآخرين. في حين يتضمن سلوك

التوكيد موازنة الفرد بين حاجاته وحاجات الآخرين والتصـرف وفقاً لأولوية كل منها كما يراها[٥٥].

الشكل رقم (١٣) طبيعة سلوك التوكيد



وباختصـار يشـير التوكيـد كمهـارة إلى قـدرة الفرد علـى التعبير عن المشـاعر الإيجابية والسـلبية دون تخوّف من تبعاتها الاجتماعية. فالمهارة في التوكيـد تنطوي على التصـريح ورد الفعل الصـريح في التعبـير عن الأفكار والمشـاعر والاعتقادات إيجابية كانت أم سلبية بطرق مباشرة أمينة ومناسبة فيها احترام لحقوق الآخرين.

وتظهر مثل هذه المهارة في سياق ما نلاحظه من أنماط العلاقات البينية. وتتضـمن إرسالاً متناسقاً ومتكاملاً لاسـتجابات لفظية وغير لفظية تتناسب ومعطيـات الموقف الاجتماعي الـذي يتطلبها. والفرد الماهـر اجتماعيّاً متنبه لحقيقة الموقـف وواعٍ لاحتمالية دعم الآخرين لجهده في سـبيل بلوغه لغايته. ومن ثم يتجنب التعبير عما يريد بعدوانية متى ما كان مثل هذا التعبير سوف يقود لرفض أو استهجان اجتماعي.

* **الفرق بين التوكيد والعدوان:** في نظر ماير (١٩٩٩)[٥٦] أن السلوك المؤكد ذاتيّاً والموجه لبلوغ هدف معين توكيد. والسلوك الذي ينشد إلحاق الأذى بالآخرين وإيذاءهم عدوان. ومن مظاهر الاختلاف بين سلوك التوكيد والعدوان أن:

١. التوكيد تعبير مباشر وأمين عن المشاعر والرغبات. إذ ينطوي التوكيد على الجزم والإصرار والثبات لا الهجوم وغمط حقوق الآخرين[١٢].

٢. في المقابل، ينطوي العدوان على إلحاق أذى بالآخرين. وذلك بأن يسعى الفرد لتحقيق أهدافه وبلوغ غاياته على حساب مصالح الآخرين. فالمعتدي يتجاهل مشاعر وحقوق الآخرين. إنه محاولة لبلوغ المراد دون تقدير لتأثير العواقب السلبية لتلك المحاولة في الحقوق الخاصة للطرف الآخر في العلاقة.

وهكذا يمكن فهم الاستجابة التوكيدية بمقابلتها بالاستجابات العدوانية وغير التوكيدية. فالسلوك العدواني والسلوك غير المؤكد يعكسان مشاعر تقدير للذات منخفض. إذ ينطوي السلوك العدواني على إضعاف لموقف الآخر. وينطوي السلوك غير المؤكد منك على إضعاف لموقفك [ص١٨٤](٦). في حين تحافظ من خلال سلوك التوكيد على موقفك وموقف غيرك. وفي هذه الممارسة ما يحفظ عليك ذاتك، ويحفظ على الآخرين ذواتهم.

* **أنماط سلوك التوكيد:** بصورة عامة، هناك أربعة أنماط شائعة من سلوك التوكيد. وكما وردت في سرافينو[٥٧:٤٣٢]. هي: ١) رفض الطلبات، ٢) الدفاع عن الحقوق، ٣) الصدع بالحكم والتعبير بشفافية عن الرأي، ٤) التصريح بالرغبة والإفصاح عن الطلب.

١) **رفض طلبات الآخرين:** ويتمثل في القدرة على قول: «لا» عندما يطلب منك الآخرون خدمة ما. كأن تسدي لهم معروفاً ما خاصة عندما يكون محتوى ذلك الطلب غير ممكن أو غير معقول. من ذلك

مثلاً أن يطلب منك صديق عزيز أن تصحبه إلى حفل ساهر ليلة الامتحان النهائي لك. وقد تجيبه: «آسف، لا أستطيع مصاحبتك؛ لأن ذلك قد يتسبب في تأخري عن حضور الامتحان صباح الغد، لكن لا مانع لدي من صحبتك في مناسبة قادمة إذا كان ذلك يرضيك». وتنطوي هذه الإجابة على توكيد لا عدوان.

٢) **الصمود في الدفاع عن الحقوق**: ويتمثل في القدرة على الاعتراض متى ما رأيت أن حرمتك قد انتهكت أو حقوقك قد سلبت أو أن شخصاً يكذب أو يحتال عليك أو يستغفلك، ومثاله: لنفترض أنك انتظمت في طابور انتظار أمام شباك تذاكر. وفجأة قدم شخص وتقدم عليك متجاهلاً إياك، قد تقول له: «يبدو أنك لم تنتبه بأننا في طابور، فلتعلم أنني الأول، على أي حال». وفي رد فعلك توكيد لحقك.

٣) **الصدع بالأحكام والشفافية في التعبير عن الآراء والمشاعر**: ويتمثل في القدرة على إصدار الأحكام إيجابية كانت أم سلبية دون تردد أو خوف ووجل. والشفافية في التعبير عما يعنّ في الذهن من الآراء والأفكار وإظهار ما يعتمل في الفؤاد من الأحاسيس والمشاعر. من ذلك أن ترى أن من حقك أن تدلي بوجهة نظرك في موقف تجد فيه غيرك معارضاً لك بقوة، أو أن تبدي إعجابك بإجابة لزميل لك بالقول: «لقد كانت إجابتك في الفصل عن سؤال المدرس رائعة»، أو أن ترى من أحد مهاترة واستغفالاً لبقية الحاضرين عند تطاوله عليهم، فتردعه بالقول: «ليس بالضرورة أن كل ما قلته في حق الآخرين كان صحيحاً، وأن ما عرض به من طعن في شخص فلان ليس بالضرورة صائباً».

٤) **التصريح بالرغبات و الإفصاح عن الطلبات**: ويتمثل في القدرة على إعلان أمانيك وأهدافك والكشف عن حاجاتك ومطالبك للآخرين، من ذلك أن ترى أن من حقك أن تطالب بتعديل وضعك الوظيفي في المؤسسة التي تعمل لها بما يتناسب ومدة خدمتك، أو طلب زيادة مرتبك بما يتوافق والجهد الذي تبذله، أو ألا تتردد في أن تبادر

بتقديم اقتراح لتطوير أساليب الأداء في المرفق الذي تعمل له بما يسهم في زيادة معدلات إنتاجه، أو ألا ترى حرجاً في أن تطلب من أحد أن يسدي لك خدمة مادام ذلك ممكناً.

ويمكن حصر سلوك التوكيد مع تنوعه في نمطين رئيسين هما:

١) **التوكيد السلبي**: كالرفض للطلب والعتاب عند الرفض والمواجهة والتعبير عن الاختلاف ولو أغضب الطرف الآخر. والاعتراف بالتقصير والإشارة إلى مظاهر العجز وأوجه القصور في أي موضوع. والإقرار بالخطأ وألا يرى الفرد بأساً من طلب التفسير لغير المفهوم من الأقوال والمدرك من الأفعال.

٢) **التوكيد الإيجابي**: الإفصاح عن المشاعر بعفوية – كالتعبير عن الشكر والتقدير والامتنان والتهنئة والإقرار بالإعجاب وإبلاغ التحية وإظهار الامتنان. والبدء في المحادثة وأخذ زمام المبادرة والإفادة عن خبرات سابقة وإبداء الرأي دون تردد أو خوف أو خجل ووجل.

- **مواقف التوكيد: من المواقف التي يظهر فيها سلوك التوكيد:**

١. مواقف الرفض: حيث يتحقق للشخص بكل تأكيد عدم الالتزام بتحقيق أي طلب دون أن يدفعه الرفض للطلب إلى إنكار طلب صاحب الطلب أو تحييده.

٢. مواقف السؤال والطلب: حيث يتمكن الشخص من التأكيد على حقه في المطالبة بما له من حقوق دون إساءة للآخرين. ويتم له في الغالب بلوغ مراده بما يطالب به.

٣. مواقف التحية والوداع والمديح والإطراء للآخرين وما تستدعيه من تعبير صادق ومخلص وصريح عن الأحاسيس والمشاعر. إذ يقف الشخص أمام صاحبه بكل ثقة. ينظر إليه مؤكداً له وبكل أريحية وطلاقة عمق مشاعره الإيجابية نحوه. وإن أهدى له هدية قبلها بصدق مقروناً بعرفان وشكر.

وفي مواقـف التوكيد، يتحكم الفرد في الموقف دون أن يتسـبب في إلحاق أي ضرر بالعلاقة مع الآخرين. ويحدد برونل (٢٠١٠) [٤٩] أنماط الاستجابات التوكيدية التي تظهر في مثل هذه المواقف في الآتي:

١) القول: «لا» عندما تريد أن تقول: «لا».
٢) تلقي النقد.
٣) تقديم النقد.
٤) التعبير عن المشاعر.
٥) إنهاء المحادثة.
٦) عدم السماح للآخرين بإلقاء مشكلاتهم عليك.
٧) التعبير عن الأفكار بإيجاز.
٨) تقديم الشكر والتحية والإطراء.
٩) الصدع بالرأي وإن لم يكن عند الآخر مألوفاً.
١٠) الإفصاح عن الحاجات والمطالب الشخصية.
١١) البدء بالمحادثة.
١٢) عرض أو تقديم سلوكيات غير لفظية مناسبة[(٤٩)(ص٢٦٢)].

نافذة رقم (١٨): مظاهر عدم القدرة على التوكيد

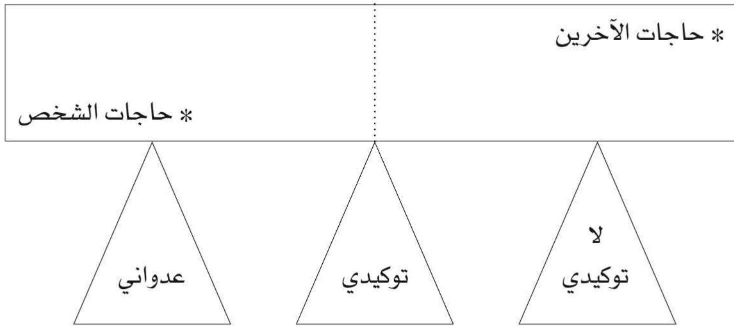
في حال غياب التوكيد لديك كمهارة، تتعدد مظاهر عدم قدرتك على توكيد ذاتك، من ذلك:

١. التردد في السؤال عن خطأ ورد في فاتورة الحساب عند تناولك طعام في مطعم عام خشية ارتكاب ذنب في حق محاسب المطعم.
٢. التراجع عن طلب إصلاح حال أو تحسين وضع من رئيسك في العمل.
٣. الإجابة بـ«نعم» وأنت في قرارة نفسك غير راضٍ عن الإجابة.
٤. التخوف من سؤال مدرسك عن درجتك في المقرر مع أن لك حق السؤال.
٥. التردد في الاعتذار عن مصاحبتك لزميلك على الرغم من انشغالك بما هو أهم كالاستعداد لاختبار.

- سلوك التوكيد في معادلة

يعكس سلوك التوكيد - في طبيعته - معادلة يوازن فيها الشخص بين أنماط من السلوك يمكن له الإتيان بها في موقف محدد. ويتجلى التوكيد في قدرة الشخص على المفاضلة بينها ليختار منها ما يناسب ذلك الموقف. وغالباً ما يكون سلوك التوكيد هو الأنسب. وعند التوكيد يوازن الشخص بين حاجاته وحاجات الآخرين. وليكون مؤكداً عليه أن يعامل الآخرين بما يحب أن يعاملوه به. وفي بعض المواقف قد يجد نفسه مضطراً بأن يقدم حاجات الآخرين على حاجاته. وفي مواقف أخرى قد يجد نفسه مضطراً إلى أن يقدم حاجاته على حاجات الآخرين. والشكل رقم (١٤) يوضح موقع سلوك التوكيد من الأنماط المختلفة للسلوك التي يمكن أن يأتي بها الشخص في موقف معين.

الشكل رقم (١٤) سلوك التوكيد في معادلة التوكيد



ويجب ملاحظة ما يأتي:

١) أن تقديمك حاجات الآخرين على حاجاتك يشير إلى ضعف،
٢) أن تقديم حاجاتك على حاجات الآخرين يشير إلى عدوان،
٣) أن توازن بين حاجاتك وحاجات الآخرين، وأن تتصرف وفقاً لأولوية كل منها كما تراها يشير إلى توكيد (٨١:٥٥).

خصائص سلوك التوكيد

يتميز السلوك المؤكد عن السلوك غير المؤكد بخصائص تجعل من السهولة التمييز بين الشخص المؤكد من الشخص غير المؤكد. هذا، وقد أسفر البحث في سلوك التوكيد عن خصائص له تميزه عن السلوك غير المؤكد(٥٨)، ومن تلك الخصائص:

١. المبادرة والأمانة

سلوك التوكيد الحقيقي يكون صريحاً ومباشراً وأميناً. فالرسالة التوكيدية تكون على نحو مباشر: هذا ما أبغي، هذا ما أريده، هذا ما أرمي إليه. هذا ما أعتقده أو أراه. هكذا أشعر، ولهذا انفعلت، وهكذا أرى الموقف. وبصورة عامة، يعبر سلوك التوكيد للآخرين عن حقيقة الشخص بصدق دون تصنع، وبأمانة دون زيف ولا خداع أو كذب.

٢. الاحترام

يعني الاحترام القدرة على النظر لنفسك وللآخرين كما تنظر لنفسك، مع الاحتفاظ بحقك كشخص فريد. كذلك يعني السماح لنفسك بأن تنمو وتتقدم دون مراقبة أو استغلال، مع الاعتراف للآخرين بالحق نفسه(٦:٣٩). وسلوك التوكيد ينطوي على احترام الفرد لذاته واحترامه في الوقت نفسه للآخرين. فبدلاً من التصرف تصرفاً ينبئ عن خضوع وتذلل للآخر، أو أن يسلك سلوك التابع على افتراض أن غيره أعلى منه وأحق. يحتفظ الشخص المؤكد بحقوقه واعتباره لذاته دون غمط لحقوق الآخرين في التعبير عن مشاعرهم والمطالبة بحقوقهم. ويظهر هذا الاحترام المتبادل من خلال فهمه بأن للآخرين حقّاً - كما أن له حقّاً - في رفض ما يرى أو يطالب به.

٣. الوضوح والدقة

من خصائص اللغة المستخدمة في سلوك التوكيد أنها واضحة متماسكة غير مبهمة ومعبرة بدقة عن المراد[٥٨]. لا يشوبها تردد، ولا تدور حول الموضوع دون أن تعنيه؛ لأنها لغة غير مبهمة. والشخص المؤكد يقول ما يريد قوله أو التعبير عنه ببساطة وبلغة واضحة، من ذلك مثلاً، القول:

- أحبك كما أنت.
- آسف ألا أجد وقتاً كافياً للحديث معك الآن، فهل لنا أن نلتقي الليلة لمواصلة الحديث.
- تعليقك على تصرفاتي يزعجني كثيراً، أودّ أن تعرف أنني أفتخر بهذه الطريقة في التصرف.

٤. استخدام الضمير (أنا)

استخدام لغة الخطاب المتضمنة للضمير «أنا» تعكس استعداد الشخص لتحمل مسؤولية تبعات ما يصدر عنه من قول أو فعل. فالضمير «أنا» يحدد بدقة ووضوح أن المتكلم هو المصدر الأساس لما تضمنه الخطاب. بدلاً من أن ينسب بشكل خاطئ لمصدر آخر. كما هي الحال عند الاستثناء باستخدام لفظ «لكن» الذي يعطل تأثير ما قد قيل قبله. ويوفر الضمير «أنا» طريقة أكثر دقة وأقل استفزازاً للتعبير عن الشكوى[٣٠:٢٠٧]. وعادة ما يلتزم الشخص المؤكد في التعبير بضمير (أنا) عند السؤال أو الطلب أو حتى الرفض أو التعبير عن المشاعر والانفعالات. وهذا الأسلوب في التعبير يجعل الأمر واضحاً عند المتلقي بأن الجمل والكلمات صادرة من قبل من يتحدث بها حقّاً. فما ورد على لسانه من مشاعر أو مطالب هي منه وله. وفي استخدام الضمير (أنا) تأكيد على هوية صاحب السؤال أو الطلب ونفي لخجله أو تردده في التعبير

عن نفســه. وبذلك يستيقن المخاطب بأن المتكلم جازم ومصرّ على ما يطالب بــه. وفي هــذا زيادة تقدير واحترام لمـا يبوح به من مشــاعر أو يطالب به من مطالب أو يصــدر من أحكام. وفي المقابل، تجنب استخدام ضمير (أنا) ينقل تركيــز انتباه المخاطب إلى التفكير بأن صــاحب الطلــب طرف خارج العلاقة بين الطرفين. وفي هذا إضــعاف لتأثير المتكلــم على المخاطب. عدا أن الكلام باســتخدام ضــمير مغاير ينطوي على تدليس وتلبيس يقلل من الثقة بالمتكلم ويضــعف مصداقيته. إن استخدام ضــمير المتكلم «أنا» له منافع شتى. ويورد أدلر وتاون (١٩٩٩)[٣٠] أمثلة لذلك، منها:

أ) خفض ما يوحي بالدفاع. فالآخر أكثر تقبلاً لجملتك المقدمة بالضمير (أنا) من تلك المقدمة بالضمير (أنت) حيث الحكم والاتهام. لأنها لا تنطوي على هجوم ضد الآخر بالحكم أو الاتهام.

ب) الأمانة: ينطوي الضمير «أنا» على ما يشير إلى لطف مصحوب بأمانة. إذ يكشف استخدامك للضمير «أنا» بوضوح عما في بالك ورغبتك في مشاركة الآخر لك بما يضايقك.

ج) التمام والكمال: التعابير المســتخدمة للضــمير «أنــا» تقدم معلومات أكــثر من اســتخدام الضــمير «أنــت أو هــو». إذ بدلاً مــن أن تجعل الشــخص الآخر يخمن ما الذي يضــايقك تباشــر في وصف سلوك الشــخص الآخر. وتصــف كيفية تأثير تصــرفات الآخــر عليك وما شــعورك نحوهــا. وما ينبغــي ملاحظتــه أن الإفراط في اســتخدام الضــمير «أنا» وإن كان دقيقاً، ليس بالضــرورة مناســباً في كل حين. إذ قــد يوحي الإفراط في اســتخدامه بتمركز حول الــذات وأنانية. ولتجنب مثل هذه التأثيرات الســلبية يحسن استخدام الضمير «أنا» في صــيغة الجمع أو «نحن». إذ إن اســتخدام صيغة الجمع توحي بأن الموضــوع محل اهتمام ومســؤولية الطرفين المتكلم والمتلقي على حد سواء[٣٠:٢٠٩].

٥. المخاطرة في تقبل عدم الإقرار

من خصائص سلوك التوكيد قبول الشخص المؤكد أن يخاطر في عدم قبول أو إقرار أقواله أو أفعاله من قبل الآخرين(٥٨). ويخطئ من يرى في المخاطرة فقداناً للآخرين؛ لأن مثل هذا الاعتقاد معوق رئيس من معوقات سلوك التوكيد. وعلى النقيض، يحظى المؤكد - في الواقع – باحترام الآخرين وتعاطفهم معه، متى ما رأوا أنه محق فيما يقول أو يطلب. والمؤكد يرى أن لغيره ما له وعليه ما عليه.

٦. التعبير المتعاطف

ينطوي سلوك التوكيد الفاعل على تعاطف مع الآخرين في التعبير. وكل ما يشير إلى فهم لحال الآخر(٥٨). وتقدير لحاجاته ومشاعره. يظهر ذلك في منح الفرصة للآخرين للتبصر في دوافع الفرد وحاجاته. ومن أمثلة التعاطف مع حال الآخر ما يظهر من المؤكد في تقديره لمشاعر الآخرين، كالقول مثلاً: «أستطيع أن أرى مدى ودّك لي دون أن تبوح بذلك، وأعرف أنك تودّني، وأنا كذلك أكنّ لك المودة». ويظهر تقدير الفرد لحاجات الآخرين في القول مثلاً «أقدر لك اجتهادك في نصحي. وأعرف أنك تفعل ذلك حرصاً منك بأن أتجنب مشكلات قد وقعت فيها من قبلي، غير أنني أريد قوة تتأتى لي من تغلبي بنفسي على ما أواجه من معوقات».

٧. التوقيت والمناسبة: (لكل مقام مقال)

الماهر في سلوكه من يثمن معطيات الموقف، ويحسن استثمار الفرص واستغلال المناسبات: متى يكون مناسباً أن يكشف عما يريده من إشباع حاجات ومقابلة رغبات أو تحقيق مطالب، ومتى يؤجل ذلك، مراعياً مشاعر

الآخرين ومدى مناسبة توقت الطلب[٥٨]. إن توكيد الذات مسألة توقيت. فمثلاً، لو طلب من زملائك تقديم مقترحات حول تحسين أسلوب العمل في المؤسسة التي تعمل لها، وعلمت كموظف أن بعض الموظفين سوف يقدم اقتراحات غير وجيهة، فإن الحكمة تقتضي أن تنتظر حتى يتقدم صاحب هذه الاقتراحات بما لديه. ثم تقدم اقتراحك بعده. فإن فعلت فسوف يبدو اقتراحك أفضل منها. وفي المقابل، تأجيل اقتراحك إلى أن ينقضي الأمر قد يفقده قيمته ويفوت الفرصة عليك.

- **الشخص المؤكد والشخص غير المؤكد:** مقارنة في الخصال

يختلف الشخص المؤكد عن الشخص غير المؤكد، ويختلف الشخص المؤكد عن الشخص العدواني في كثير من الخصال. ومعرفة خصال الشخص المؤكد من غير المؤكد مفيدة في فهم سلوك التوكيد واستيعابه. ويقارن أيقرت (٢٠٠٥)[٥٥] كمدرب وخبير بين خصال الشخص غير المؤكد والمؤكد والعدواني على النحو الآتي:

أولاً: خصال الشخص غير المؤكد: مما يميز الشخص غير المؤكد لذاته أنه:

١. يتردد في التعبير عن آرائه وبالذات مشاعره.

٢. عادة ما يساوره إحساس باستخدام أو استغلال أو تسخير الآخرين له.

٣. يؤثر الهدوء والمهادنة بينما غيره يحاول أن يستفيد.

٤. يتحاشى التشكي في حالة القصور فيما يقدم له من منتجات أو خدمات له عليها ملاحظات.

٥. يجد صعوبة في رفض مطالب الآخرين، (معنوية ومادية).

٦. يأخذ بوجهات نظر ورغبات الأغلبية، وإن كانت تتعارض مع تطلعاته الشخصية.
٧. دائماً ما يأخذ بالتسوية لمصلحة تحقيق التوافق والانسجام.
٨. لا يستطيع إقناع الناس بالأشياء التي يرغبها.
٩. مطيع في مواقف سلوك العدوان (جبان).
١٠. يفضل الإبقاء على وجهة نظره في أي مسألة مخفية.

وطبقاً لكون (٢٠٠٠)[١٢]، فإن الغالب من الأشخاص قد كوفئ في طفولته على الامتثال لمطالب الآخرين عند إتيانه بسلوك محبب أو مرغوب. وقد يكون الامتثال بهذه الطريقة سبباً في صعوبة توكيده لذاته. وقد يرتبط عدم القدرة على التوكيد بالقلق مخافة أن يرتكب الشخص ذنباً بحق الآخرين أو أن يكرهه الآخرون. وبغض النظر عن الأسباب، يعاني بعض الأشخاص الكرب في أي موقف يتطلب رباطة جأش وثقة بالذات أو توكيد للذات.

• أسباب عدم التوكيد

وعلى صعيد عملي إجرائي يرى المدرب في مجال التوكيد الخبير إيجرت (٢٠٠٥)[٥٥] أن من أسباب عدم التوكيد الأسباب الآتية:

١. الخوف من إغضاب الآخرين بدعوى أن إرضاء الآخرين فيه ضمان الإقرار والاعتراف والقبول.
٢. الخوف من الرفض. وهو صورة متطرفة من الرغبة في الفوز بإقرار الآخرين للشخص. فإصرارك على الطلب فيه غضب للآخرين الذي قد ينتهي بسحب اعتبارهم لك أو رفضهم لك بالجملة.
٣. الشعور بالمسؤولية تجاه الآخرين: يساور بعض الناس إحساس متواتر بأنه المسؤول عن استياء الآخرين وأذاهم. ويجب أن تتذكر أن ما قد يظهر من مشاعر استياء بينهم ليس شأنك وإنما شأنهم.

٤. الأصوات الباطنة غير المناسبة: من تأثيرات التنشئة في الطفولة أن بعض ما نتعلمه من قواعد سلوكية تعمل عملها لتعيق تصرفاتنا في الكبر، فتظهر كأصوات تنادى بأن القول غير مناسب والتعبير بصراحة عن المواقف يشير إلى وقاحة.

- **أسباب أخرى**

في حين يضيف ألن (١٩٩٠)[٥٨] أسباباً أخرى لعدم التوكيد منها:

١. القلق: يبدو غير المؤكد قلقاً بمجرد تعرضه لموقف يتطلب توكيداً. وأحد أسباب ذلك أنه قد تعلم أن من الخطأ أن يقدم حقوقه على حقوق الآخرين. وتعلم كطفل أن عليه كي يحظى بعطف الآخرين، أن يقيم وزناً لحقوق الآخرين. ونظراً لأن حقوق الآخرين تتصادم مع حقوقه الشخصية، لذا جعل من حقوقه تابعة لحقوق غيره. وكأثر لذلك، ينحى منحى مسالماً passive لحماية حقوقه الشخصية، يظهر ذلك في:

أ) تفادي اتهام الآخرين: من يضع حقوق الآخرين فوق حقوقه يميل لأن يتفادى اتهام الآخرين له. اعتقاداً منه بأن أي إلحاح في توكيده لحقوقه فيه مجازفة. وتنطوي المجازفة على عدوان في حق الآخرين. وقد يخسر بإصراره على المطالبة بما يبغي أو يريد الآخرون.

ب) القبول بمعادلة التوكيد مقابل الوقاحة: فالمطالبة بالحقوق والتعبير عن المشاعر ينظر له من قبل غير المؤكد بأنه وقاحة وعدم لطف. فالاعتذار وعدم الموافقة ورفض الدعوة والتأخر عن تقديم الخدمة والصدع بالقول ممارسات تنطوي على وقاحة؛ لأن فيها جرحاً لمشاعر الآخرين.

٢. الشعور بالمديونية للآخرين: فالافتراض أن الارتباط بعلاقة مع الآخرين تقضي بأن تكون مديناً لهم. والإخفاق بالوفاء بالدين مهدد لاستمرارية العلاقة بالآخرين. لذا يبقى الاعتذار والرفض أمراً صعباً.

٣. التورط في فخ الشفقة والشعور بالذنب: كالاعتقاد أن عدم الرأفة ذنب والتأخر في تلبية المطالب أنانية. ومن ثم، يصعب عند غير المؤكد أن يرفض طلباً أو يتأخر عن تقديم المساعدة لأي أحد وإن كان لا يستحق.

٤. القصور في الاعتقاد بالحقوق الشخصية. غير المؤكد لم يتعلم أن له حقوقاً شخصية خاصة به. وقد يكون مصدر مثل هذا القصور الاعتقاد أن الناس أنماط. إذ منهم من يعطي وآخرون يأخذون أي خدم ومخدومين.

٥. غياب مهارات التوكيد. فالبعض تعوزه مهارة التوكيد. وسوف يتمكن غير المؤكد من الدفاع عن حقوقه متى ما عرف الطريق إليها. ويتطلب التوكيد التوقف والتفكير حول التعدي على الحقوق.

ومهما يكن، قد يفشل الشخص في توكيده لذاته لأسباب، منها: ١) أنه لا يعرف ماذا يقول، ٢) الخوف مما سوف يقول، ٣) ألا يرى التوكيد مناسباً في موقف دون آخر. وعلى أي حال، بعض الناس سهل عليه أن يؤكد أمراً ما، لكنه يجد صعوبة في القول: «لا» وبعض آخر لا يمكن له أن يؤكد على ما يريد ولا ما لا يريد أبداً وفي بعض الأحوال قد يكون التوكيد صعباً مع بعض الناس أو في بعض المواقف. وليس من كان مؤكداً لذاته قادراً على التوكيد في كل الأحوال، إذ إن نمط التوكيد الذي يستدعيه الموقف هو العامل الحاسم في تحديد مدى الحاجة للتوكيد[٥٧].

ثانياً: خصال الشخص العدواني: العدواني في الأصل أناني يعرف ما يريد وما يحب. ويتجاهل حاجات الآخرين ليشبع حاجاته. ويرى في نفسه ما يميزه عن غيره. ومن أبرز خصاله:

١. يجادل الآخرين باستمرار.

٢. يغضب كثيراً، ويرى أن الآخرين في حاجة إلى أن يضعوا أنفسهم في مواضعها.

٣. لا يجد صعوبة في الشكوى بمجرد أن يحصل على عائد سلبي أو خدمة سيئة.

٤. عادة ما يجد طريقه في المواقف، (يعرف كيف يحصل على ما يريد).

٥. يتوقع من الآخرين أن يكيفوا تصرفاتهم بما فيه خدمة له.

٦. له وجهات نظر قوية حول موضوعات متعددة ولا يجد صعوبة في التعبير عنها.

٧. لا يغفل عن أخطاء الآخرين ويتتبع عثراتهم.

٨. يعمل لمصالحه الشخصية على حساب مصالح الآخرين.

٩. نادراً ما يكون واعياً بحاجات الآخرين ومشاعرهم.

١٠. ينافس الآخرين ويغضب إذا أخفق.

وتكمن المشكلة مع الشخص العدواني أنه يقدم العدوان بوصفه حلًّا مباشرًا، لكنه بذلك يدمر العلاقة على المدى الطويل. ويقع الأفراد عادة في حبائل العدوان حال ظهور أحداث محبطة ومثيرة للأعصاب. تجذب انتباه المعتدي، وتجعل المعتدي يشعر بالارتياح كأثر لاستعادته لحقوقه الشخصية من خلال العدوان. والشعور بالعجز عند المعتدي على الحقوق مدعاة لاستنفار العدوان. إذ يبدو أن العدوان هو الأسلوب الممكن والأقوى وللخبرات السابقة من عدم التوكيد تأثيرها السلبي في التزام عدم التوكيد. فقد يرى البعض في عدم التوكيد ما يماثل اللطف. وقد يلجأ الشخص للعدوان كطفح لجروح قديمة وليدة خبرات مؤلمة. تنفجر عند لمسها أو التحرش بها كما هي الحال في مواقف الصراع بين الأزواج. ويلجأ البعض إلى العدوان بناء على اعتقاد مضلل فحواه أن العدوان هو الطريقة الوحيدة لإحقاق الحق. وقد يلجأ بعض الأفراد للعدوان لأنهم نشؤوا في بيئة مضطهدة تولد عنها اضطهاد حقيقي للآخرين. وهؤلاء عادة أقليات مستضعفة مسلوبو القوة لم تسمح لهم البيئة ببديل عن العدوان كطريقة لاسترداد الحقوق.

ثالثاً: خصال الشخص (المؤكد): من أبرز ما يميز الشخص المؤكد لذاته أنه:

١. قادر على التعبير عن رغباته ومشاعره للآخرين.

٢. قادر على التعامل والعمل المتقن مع الناس عند كل المستويات.

٣. قادر على تقدير وجهات نظر الآخرين وقبول ما ظهر منها له بأنها أكثر تعقلاً من وجهات نظره.

٤. قادر على الاختلاف مع الآخر مع الاحتفاظ بالصداقة له والاحترام.

٥. على وعي بحاجات الآخرين ورغباتهم.

٦. قابل على تقديم التنازل للآخرين دون أن يشعر بعدم ملاءمة ذلك.

٧. قادر على التعبير عن اهتماماته أو حاجاته.

٨. قادر على ضبط المشاعر والانفعالات حتى في المواقف الصعبة والانفعالية.

٩. قادر على رفض الطلب دون الشعور بالذنب أو المنة أو الملامة.

١٠. قادر على طلب ما يريد، ويمكن له الإصرار على المطالبة القانونية دون حاجة للانفعال[٥٥].

إن في معرفة هذه الخصال ما يساعد الفرد على أن يعزز من قدرته على التوكيد. وتجنب السلبية أو العدوان في السلوك التي قد تتسبب في خسرانه لعلاقة له مع الآخرين ذات قيمة.

التوكيد والتواصل: التواصل المؤكد

تتوقف الفاعلية في التواصل مع الآخرين على مدى قدرة الفرد في توكيد ما يرغب في إبلاغه للآخرين خلال عملية التواصل معهم. ويرى بولتون (٢٠١٠)[٤٨] في الاستماع مظهر التلقي في عملية التواصل – The Yin، بينما يرى في التوكيد المظهر الفعلي للتواصل – The Yang.

- أبعاد التواصل المؤكد

يحدث التواصل بطريقة توكيدية من خلال التعبير عن المشاعر بطريقة واضحة والتفكير بطريقة تنبئ عن جزم وعزم وإصرار. ويتضمن الشكل رقم (١٥) شبكة من القضبان المتعامدة تصف البدائل المتاحة للتواصل بطريقة غير توكيدية أو عدوانية أو توكيدية. في حالة السلوك التوكيدي، يلاحظ أن تفكير الفرد منتظم وواقعي وموجه لهدف. ويتميز شعوره بالاتساق، حيث يحافظ فيه على مراجعة أي مشاعر تنطوي على هزيمة للذات. ويلاحظ أيضاً أن رسائله اللفظية واضحة. وتساند رسائله الصوتية والجسدية رسائله اللفظية وبدرجة متناسبة من القوة. وعلى النقيض، يبدو أن الخصائص المميزة لسلوك التوكيد لا تتوافر في السلوك العدواني والسلوك غير المؤكد[(٦:١٨٧)].

الشكل رقم (١٥) شبكة الخيارات بين السلوك غير التوكيدي والعدواني والتوكيد

أنماط السلوك	الأفكار	المشاعر	الرسائل اللفظية	الرسائل الصوتية	الرسائل الجسدية	التصرفات
سلوك غير مؤكد	قاصرة	قاصرة	قاصرة	قاصرة	قاصرة	قاصرة
سلوك عدواني	قاصر	قاصر	قاصرة	قاصرة	قاصرة	قاصرة
سلوك مؤكد	منتظم واقعي موجه لهدف	تناسب مراجعة للمشاعر الهازمة للذات	واضحة	مساندة ومناسبة	مساندة ومناسبة	متسقة

- المصدر: نلسون – جونس[(٦)(ص ١٨٧)].

- أنماط الرسائل التوكيدية

تتعدد وتتنوع الرسائل اللفظية والصوتية والجسدية ذات العلاقة بمواقف التوكيد، ويذكر نلسون – جونس، (٢٠٠٦)[(٦:١٨٨)] منها ما يأتي:

١) الرسائل اللفظية

أ) إرسال رسائل بصيغة ضمير «الأنا»: حيث تشير إلى قبول مسؤولية التصرف والتفكير والمشاعر لا رسائل «أنت»، التي تستبعد تقبل الشخص المسؤولية عن أي فكرة أو شعور أو تصرف يصدر عنه.

ب) التواصل بوضوح: يبادر الشخص المؤكد بقول ما يقصد وينشد بدقة ووضوح. ويعطي تغذية راجعة محددة. لا يلجأ إلى الغموض واللف والدوران للتعبير عن المشاعر والأفكار أو أن يلجأ لاستبدال موضوع بآخر ليصل إلى ما يريد.

٢) الرسائل الصوتية: من وظائف الرسائل الصوتية أنها تساند الرسائل اللفظية. ومن أمثلة ذلك:

- الجهر بالصوت: يتحدث الشخص المؤكد بصوت معقول ومسموع. لا يلجأ إلى استخدام صوت مصغر غير مسموع؛ لأن الصوت المصغر وغير المسموع ينبئ عن عدم جزم وعدم إصرار.

- الإفصاح: الشخص المؤكد فصيح في نطقه. يتلفظ بوضوح حتى لو أوحى له ذلك بأنه يتكلم ببطء. يتجنب أن يكون صوته حادّاً في نغمته، أو أن يكون نزقاً في لحنه.

- التشديد: يشدد الشخص المؤكد على الكلمات التي تساعده في مواصلة توكيده على موقفه، من ذلك مثلاً، عند رفضه الاستجابة لطلب في وقت لا يرغبه:

«أرجوك، لا تكلمني مرة ثانية في هذا الوقت»، مع التشديد على كلمة: «لا تكلمني».

- العجلة: يرشّد الشخص المؤكد التدفق في كلماته، يتكلم عند مستوى محدد. لا يسرع في الكلام، ولا يقذف بالكلمات جزافاً. ويتجنب الانسحاب ولزوم الصمت.

٣) **الرسائل الجسدية:** وبالمثل، تساند الرسائل الجسدية الرسائل التوكيدية اللفظية، ومن أمثلة ذلك:

- التحديق والاتصال بالعين: ينظر الشخص المؤكد في الطرف الآخر بالعين مباشرة عند إبلاغه لرسالة توكيد. وفي الوقت نفسه، يحافظ على تحديق مناسب عند تلقيه لاستجابة الطرف الآخر.
- التعابير الوجهية: يكون الشخص المؤكد متوازناً، لا يضحك في موقف يستدعي الجدية. ولا يتجهم في موقف يتطلب أريحية.
- انتصاب الجسد: يقف الشخص المؤكد منتصباً أو يجلس مرتكزاً، صدره بارز وكتفه ملقى للخلف قليلاً. يتجنب الانحناء والترهل.
- الإيماءات: يستخدم الشخص المؤكد يديه وحركات أذرعه بتروٍّ وتأنٍّ. لا توحي حركات جسده بأي تهديد للطرف الآخر بما يساعده على التعبير عن ذاته بطريقة بناءة. مثلاً، عندما يريد النهي عن ممارسة يريد من صاحبه أن يقلع عنها، تجده يشير بيده إلى تأكيده على ضرورة أن يقلع صاحبه عنها دون أن تتعدى الإشارة نطاق المسافة الاجتماعية بينه وبين صاحبه.
- القرب: يقترب الشخص المؤكد جسديّاً من الطرف الآخر. ويتجنب أن يصطدم به جسديّاً. ولا يتعجل في مغادرته قبل أن يجد وقتاً للرد عليه.
- تجنب الرسائل المهددة: يحاذر الشخص المؤكد من استخدام هز الرأس وإغلاق الباب ولي الذراع وهز قبضة اليد والإشارة بالإصبع؛ لأن إساءة استخدامها يشي بشيء من التهديد.

- **تجنب الرسائل المشتتة للانتباه: يحاول الشخص المؤكد التقليص من الرسائل التي تشير إلى قلق كالشد على الشعر وتحريك أو فرك الأصابع وجر القدمين.**

نافذة رقم (١٩): ماهية التوكيد

- التوكيد: يعني القدرة على الصمود في المطالبة بالحقوق والتعبير عن الآراء والأفكار والمعتقدات والرغبات وفي الوقت نفسه احترام ما للآخرين منها. - يختلف عن العدوانية التي تتجاهل حاجات الشخص الآخر، ويختلف عن السلبية التي تعني تجاهلك لحقوقك. - التوكيد: طريقة في الذكاء الانفعالي تحصل من خلالها على حقوقك. - التوكيد: يأخذ في الحسبان كل ما يخصك من أفكار وحقائق ومشاعر. وكذلك ما يخص الآخرين منها بطريقة تعمل لما فيه نفع لكلٍّ منكما بشكل متبادل (ص١٢٢) (٥٩).

******

ثالثاً: مهارة التعاطف

. تعريف التعاطف

. مكونات التعاطف

. العطف والتعاطف

. مهارات التعاطف

. طرق إثارة التعاطف

. التعاطف والمهارات الاجتماعية

******

ثالثاً) مهارة التعاطف

تعريف التعاطف: يعرف بار- أون (٢٠٠٠)[٦٠] التعاطف بأنه قدرة على وعـي الفرد وفهمه لمشـاعر وحاجات الآخرين (صـ ٣٧٦). ويحدد بيننجتون وكيت وهل (١٩٩٩)[٣٥] محتواه بفهم المتعاطف لشـعور المسـتهدف بالتعاطف وأن يستجيب له بطريقة مناسبة، (ص٢٤٢) ويرى آرون وآخرون (٢٠٠١)[٦١] أن التعاطف في حقيقته يعني الشعور التلقائي بما يشعر به الآخر، أي أن يشعر الشخص بأن مشـاعر الآخر هي مشاعره وحاجات الآخر هي حاجاته[ص٤٩١]. فإذا أصـبح الوعي بالشـخص المحتاج يولـد تعاطفاً، فإن الوعي بالشـخص المحتاج يولد تضـميناً للآخر في الـذات. ونخلص من ذلك بأن التعاطف ليس مقصـوراً على مجـرد المعرفة بمعاناة الآخـر بل يتعداها إلى مشـاركة الآخر معاناته، وأن تسهم مثل هذه المشاركة في التخفيف من تلك المعاناة.

ومن ناحية عملية، يتضمن تعريف التعاطف التأكيد على قدرة الفرد لتحسس المعلومات الانفعالية المتلقاة بدقة من الشخص الآخر. ولهذا التعريف مظهران:

١) مظهر يجعل التعاطف دليلاً على زيادة الحساسية لانفعالات الآخر، فالتعاطف يعمق كلاًّ من التمثل لمعاناة الآخر ورد الفعل نحوها.

٢) مظهر يرتبط بالإلحاح لاتخاذ أي تصرف يخفف من هذه المعاناة. ومن ثم تصبح الدقة في التعاطف Empathic Accuracy أبرز مظاهر عملية التعاطف[٦٢].

مكونـات التعاطف: انعقـد الإجماع بين المهتمين بدراسـة التعاطف بأن التعاطف يتألف من مكونين رئيسين، معرفي وانفعالي:

١) المكون المعرفي: يتضمن القدرة على تبني المنظور. ويشير ذلك إلى محاولة الشخص وضع نفسه محل الآخر أملاً في أن يفهم انفعالات

وأفكار وتصرفات الآخر ودوافعه، ويشعر بها(١٧:١٥٣). فإحدى طرق التعاطف أن يضع الشخص نفسه مكان الآخر، ويتخيل كيف يشعر فيما لو كان هو ذلك الآخر. وبهذه الطريقة يصبح وعي الفرد بانفعالاته نتيجة تبنيه لانفعالات الآخر شرطاً للتعاطف معه. ويؤكد ديفس وكونكلين وسميث ولوس (١٩٩٦)(٦٣) على أهمية تبني منظور الآخر. والسبب في ذلك أن العمليات العقلية بارتباطها بتبني المنظور تجعل من أفكار ومشاعر المتعاطف حول المستهدف بالتعاطف أكثر شبهاً بذات المتعاطف.

٢) المكون الانفعالي: ويتمثل في عنصرين هما: أ) الامتعاض الشخصي (الخوف والحزن أو الأسى)، ب) الاهتمام التعاطفي (العطف والشفقة بالشخص المستهدف بالتعاطف). ويضرب المثل لمكونات التعاطف عادة بسلوك الإيثار، إذ يتوقف هذا النمط من السلوك على تبني المنظور؛ لأن في تبني المنظور ما يقود إلى اهتمام تعاطفي بالشخص المحتاج. وينتج عن عدم تبني منظور الشخص المستهدف بالتعاطف من قبل المتعاطف امتعاض شخصي فقط(٣٥).

وفي المقابل، يرى لفنسون ورويف (١٩٩٢)(٦٢) أن مصطلح التعاطف يستخدم ليشير – على الأقل – إلى ثلاثة عناصر يتألف منها التعاطف هي:

١) معرفة ما الذي يشعر به الشخص الآخر.

٢) الشعور بما يشعر به الآخر.

٣) الشفقة المصحوبة بالرحمة لتأزم الشخص الآخر(ص،٢٣٤).

في حين يرى آيكس (١٩٩٣)(٦٤) ضرورة التمييز بين عناصر ثلاثة تمثل مركبات رئيسة لعملية التعاطف. هذه العناصر هي:

١) الفهم التعاطفي – Empathic Understanding، ويتضمن قدرة المتعاطف على الاستدلال على مشاعر وأفكار الشخص المستهدف بالتعاطف بدقة.

٢) التعبير التعاطفي - Expression Empathic، ويتضمن القدرة على التعبير عن الأفكار والمشاعر المستدل عليها عند الشخص المستهدف بالتعاطف من قبل الشخص المتعاطف بشكل يتطابق مع الخبرة الواقعية لها من قبل الشخص المستهدف بالتعاطف.

٣) التواصل التعاطفي - Empathic Communication، ويتضمن مظاهر الحوار أو الجدل بين المتعاطف والشخص المستهدف بالتعاطف التي تتضمنها عملية التعاطف، من ذلك مثلاً، علاقات الاتصال التي تعبر عن التعاطف، وينمو من خلالها الفهم التعاطفي(ص ٥٨٧)(٦٤).

• العطف والتعاطف

يخلط كثيرون بين مفهومي العطف والتعاطف مع اختلافهما كعمليتين نفسيتين على صعيد النظرية والممارسة؛ فلكل منهما مضامينه وتبعاته. ويميز وسب (١٩٨٦)(٦٥) بين المفهومين على النحو الآتي:

١) أن العطف يشير إلى الوعي التام بمعاناة شخص آخر كأمر يلزم تلطيفه أو تخفيفه. ويمكن أن يظهر الشعور بالشفقة والإلحاح في المساعدة حتى لو أن الشخص غير قادر على مساعدة الآخر.

٢) تكون الذات في حالة التعاطف أداة لفهم الآخر ولا تفقد هويتها البتة.

٣) ينصب العطف على الاتصال أكثر من الدقة في الاستدلال على أفكار ومشاعر الآخر، ويسهم في مستوى الوعي بالذات أكثر من أن يزيده.

٤) ينشد المتعاطف - في حالة التعاطف - الوصول إلى الشخص الآخر، ليحرك من قبل الشخص الآخر، وليستبدل المتعاطف نفسه بالآخر. فالمتعاطف يعرف كيف لو كان هو الآخر، ويتصرف كما لو كان هو المستهدف بالتعاطف. وينشد من تعاطفه أن يفهم الشخص الآخر.

٥) يستبدل العاطف - في حالة العطف - الآخر بنفسه، فالعاطف يعرف كيف لو كان الآخر هو، ويتصرف كما أنه الشخص نفسه، وينشد من عطفه على الآخر إسعاد الآخر.

٦) أن المحدد الرئيس لحال المتعاطف مدى الدقة في التعاطف، فترى المتعاطف يراجع الآخر مراراً للتحقق من دقة إحساسه بمعاناة الآخر، وأن مشاركته له موجهة بما يتلقاه عن الآخر. في حين يكمن العطف في كونه مجرد مفهوم يدور حول « كيف تم للعاطف الاطلاع على واقع الخبرة الذاتية المباشرة للمستهدف بالعطف. وباختصار، التعاطف سبيل للمعرفة بحال المستهدف بالتعاطف، بينما يُعدّ العطف سبيلاً للارتباط بالمستهدف بالعطف (ص٣١٨)[٦٥].

هذا، وإن كان العطف يوصف أحياناً بأنه شعور بالآخر محايد، فإن التعاطف يوصف بأنه شعور بالآخر فاعل نشط (في شولمان،[١٧:١٥٣]).

وعلى صعيد نظري يرتبط التعاطف وتبني الدور أو المنظور ببعضهما ارتباطاً وثيقاً، لكنهما ليسا متطابقين[١٤]. وعلى أي حال، تشير نتائج العلاقة بين التعاطف وتبني منظور الآخر أن تبني منظور الآخر إحدى الطرق الموجهة لتعزيز التعاطف. وقد خلص الدخيل الله (٢٠٠١)[٦٦] من مراجعته لأعمال المشتغلين بدراسة التعاطف حول أوجه الاختلاف بين المفهومين إلى ما يأتي:

١) أن التعاطف بطبيعته تلقائي. إذ يتسم بالعفوية ليحدث من قبل المتعاطف بشكل تلقائي. بينما يتسم تبني الدور أو المنظور بأنه أكثر رمزية. وإذا كان التعاطف يمكن من فهم مشاعر الآخر، فإن تبني المنظور يمثل محاولة للنظر للموقف من وجهة نظر الآخر. وهذا يتطلب من المتعاطف أن يرى الموقف كما يحدث بالتمام، ويستجيب له بطريقة مناسبة. ومن ثم يتسنى له إدراك دلالته وفهم معناه. وباختصار، إن المتعاطف لا يكتفي بمجرد الشعور بما يشعر به الآخر، لكنه يحاول أن يفهم معرفيّاً كيف يبدو له الموقف بأكمله، وكيف يشعر

نحوه. وبهذه الطريقة، يأخذ المتعاطف في الحسبان أشياء، مثل كيف يرى العلاقة بينه وبين المستهدف بالتعاطف، وما الذي يتوقعه منه في مثل هذا الموقف كشخص متعاطف معه. وكنتيجة لذلك قد يدرك أن ما يحتاج إليه منه فهم المتعاطف لحاله وطمأنته له بلطف بأن الأمور سوف تكون على ما يرام.

٢) تبني الدور يؤصل للعادات العقلية المرتبطة بالتفكير الثاقب. إذ يتضمن تبني الدور أو المنظور الاستيعاب المعرفي للعمليات النفسية الداخلية للآخر مثل الأفكار والمشاعر. وقد ينتهي بالتعاطف أو باستجابات انفعالية ذات علاقة.

٣) ينطوي التعاطف على تحسس الحالة الوجدانية للآخر. وينجم ذلك عن الوعي للمؤشرات غير اللفظية لانفعالاته. واختبارات القدرة على التقاط التعابير غير اللفظية تشير إلى أن الناس يتفاوتون بشكل كبير في مقدار الحساسية للقرائن غير اللفظية كما أسفرت عن ذلك نتائج اختبارات الدقة في التعاطف[٦٢، ٦٤] واختبارات الذكاء الانفعالي[١٩].

٤) ينطوي التعاطف على نمط من الاتصال التعبيري. فالتعاطف يتأثر بالخصائص التعبيرية لكل من المرسل والمستقبل. وتتضمن التعبيرية تشجيع الطرف الآخر على المبادلة ليصبح أكثر تعبيراً عن نفسه مع إعارة انتباه لكل القرائن غير اللفظية التي تظهر منهما خلال عملية الاتصال أو التواصل[١٤].

٥) يتطلب التعاطف أن نستدل على الاختلاف في التحديد المعرفي الاجتماعي للموقف عند الشخص المستهدف بالتعاطف والمتعاطف. في حين تتطلب القدرة على تبني الدور أو المنظور رفض النزعة للتمركز حول الذات لتحديد موقف الآخر باستخدام مصطلحات المتعاطف نفسها. وهذا يعني أن يرجئ المتعاطف نظرته للموقف حتى يرى موقف الآخر منه. والتفاعل مع آخر يختلف عنك في الخلفية المعرفية - الاجتماعية طريقة تمكنك من اكتساب نظرة مغايرة

لنظرته له. وتزداد القدرة على تبني منظور الآخر بسؤال الآخر أن يتحدث من وجهة نظره. ومن ثم يطلب منه تفاصيل عن الموضوع. وذلك بتحفيزه على الإدلاء بالمزيد. وللتحقق من مدى فهمه للآخر، يلجأ الفرد أحياناً إلى مراجعة ما أدرك من الموضوع محل الإدراك. لذا، كان التعاطف أحد أنماط الإنصات بل أصعبها وأكثرها تعقيداً؛ لأنه يتطلب تركيزاً وحساسية لمحتوى الرسالة الانفعالي. ويتطلب قدرة على النظر للعالم من منظور أو وجهة نظر الآخر، والقدرة على التروي في إصدار الأحكام إلى أن يتم التحقق من فهم الآخر [١٥:١١٤].

وعلى صعيد إجرائي تُعدّ القدرة على تبني الدور أو المنظور مؤشراً على دقة التعاطف عند الفرد. إذ إن من يحسن تبني أدوار الآخرين أقدر على تفهم أحوالهم وأوضاعهم. لذا كان تبني الأدوار أو تبني المنظور بعداً من أبعاد قياس التعاطف ومفتاحاً رئيساً للتدريب على التعاطف (انظر أمثلة لذلك في المراجع رقم ١، ٢٦، ٣٠).

مهارات التعاطف

يرى برونل، (٢٠١٠) [٤٩] أن التعاطف يستخدم عامة للإشارة إلى ثلاث فئات من المهارات المستقلة، وإن كانت ذات علاقة ببعضها. وتتضمن هذه الفئات من المهارات: ١) المهارات المعرفية، ٢) المهارات الإدراكية، ٣) المهارات السلوكية.

- المهارات المعرفية: وتشير إلى القدرة على تبني دور الشخص الآخر المستهدف بالتعاطف والنظر للعالم كما يراه.
- المهارات الإدراكية: وتشير إلى مدى حساسية المتعاطف للاتصال غير اللفظي وقدرته على تفسير المشاعر الكامنة في ذاته المستهدف بالتعاطف من خلال الأخذ في الحسبان القرائن غير اللفظية غير المباشرة الصادرة منه والعوامل الموقفية التي تحكم سياق التفاعل معه.

- المهارات السلوكية: وتشير إلى قدرة المتعاطف على تقديم القرائن اللفظية وغير اللفظية التي تشير إلى أنه يستمع للشخص المستهدف بالتعاطف ويهتم به. ومثل هذه القرائن أو التغذية الراجعة تشير إلى أن المتعاطف يريد فهم كلٍّ من أفكار الشخص المستهدف بالتعاطف ومشاعره؛ لمساعدته دون التورط بإصدار أي حكم سابق على وضعه. وتشتمل مهارة التعاطف السلوكي على عناصر منها: أ) توجه بدني منبسط ينطوي على استرخاء في وضع الجسد دون توتر وانفعال، ب) اتصال بالعين يمكن من التواصل في المشاعر والأفكار بشكل متبادل دون تحديق، ج) حركة وتوتر جسدي ينبئ عن تهيؤ للاستماع واستعداد للمساعدة، د) حد أدنى من التعزيز. فالاتصال غير اللفظي ينظم التفاعل مبدياً التشجيع ومقدماً التغذية الراجعة طوال مدة اللقاء مع المستهدف بالتعاطف. وكذلك يشير إلى الفهم من خلال تعابير الوجه والإيماء بالأنف وهز الرأس[٤٩:١٧٤].

مهارات التعاطف الفرعية

- ويقسم شولمان (١٩٩٩) المهارات المتفرعة عن التعاطف إلى ثلاث مهارات رئيسة، هي:

١. البحث عن المشاعر: وتتضمن تبني المتعاطف لموقف الآخر (المستهدف بالتعاطف) إلى درجة أن يشعر بما يشعر به الآخر. وتمثل محاولة فهم أفكار ومشاعر وخبرات الآخر من وجهة نظره في سبيل فهم واستيعاب كيف يشعر، أي تبني دوره أو منظوره.

٢. عرض لفهم مشاعر الآخر: ويشير إلى فهم الوجدانات المعبر عنها كما تظهر على المستهدف بالتعاطف من خلال الكلمات والإيماءات والتعابير والوضع الجسدي دون تعرض لها من قبل المتعاطف بتأويل أو ظن أو اعتقاد.

٣. صياغة مشاعر المستهدف في ألفاظ من قبل المتعاطف. وهذا مطلب مهم خاصة عندما يجد المستهدف بالتعاطف صعوبة في تحديد مشاعر معينة والتعبير عنها. بسبب أنه لم يفهم ما يخالجه من انفعال، أو لأنه غير متأكد من سلامة وجود مثل هذه المشاعر لديه، أو أنه متردد في أن يسمح للآخرين بمشاركته إياها (في[١٧:١٥٥]).

ويبدو أن مهارات التعاطف وإن تعددت وتنوعت، فإن التداخل بينها وارد والتكامل مطلب. وفي مجموعها تمثل جماعاً لمهارة التعاطف بوصفها مهارة عامة. والخلاصة أن التعاطف يختلف عن العطف. فالتعاطف مع طرف ما لا يعني بالضرورة العطف عليه أكثر من أنه طريقة خاصة لفهم تفكيره ومشاعره ومطالبه بدقة، بما يمكن من حسن التعامل معه. وفي حالة غياب القدرة على الإدراك الدقيق لمشاعر الآخر يصبح من الصعوبة بمكان أن تشعر بما يشعر به الآخر، أو أن تستجيب بشفقة لمعاناته. ولكي يتسنى لك فهم وجهة نظر الآخر يلزمك أن تتبنى دوره أو منظوره، لترى الأشياء كما يراها. فالتعاطف جزء رئيس من النسيج الاجتماعي للانفعالات الذي يربط بين مشاعر الشخص ومشاعر شخص آخر[٦٢] والتعاطف خاصية مركزية لسلوك الذكاء الانفعالي. فالذين يتصرفون انفعاليّاً بذكاء يتصفون بكفاءة اجتماعية تمكنهم من أن يقيموا علاقات مع الآخرين تكون لهم مصدر مساندة اجتماعية، وكلما زاد عدد الأذكياء انفعاليّاً من الأقران والأقارب والزملاء، كانت البنية الاجتماعية أكثر تعاطفاً ومساندة[١٩].

طرق إثارة التعاطف

تتنوع الخبرات الانفعالية، وتتعدد طرق خبرات الفرد معها. وقد تعمل هذه الطرق منفردة أو مجتمعة لإثارة التعاطف. ويلخص هانس (٢٠٠٢)[٦٧] عمل

هذه الطرق في أربع عمليات هي: ١) المحاكاة الآلية، ٢) الارتباط المباشر، ٣) الاشتراط الكلاسيكي، ٤) ارتباط الوسيط اللغوي، ٥) تبني الأدوار. وما يأتي شرح لكيفية عمل كل طريقة في إثارة التعاطف:

أولاً: المحاكاة الآلية والتغذية الراجعة

Afferent Feedback Plus Automatic Immitation

تُبنى أولى الإثارات التعاطفية على الاستجابة البكائية في الصغر لتعبير الآخر عن حزنه. إذ المفترض أن يخبر المتعاطف تلقائيّاً الانفعال نفسه الذي يظهر عند الآخر. ومن عناصر هذه الإثارة تعابير الوجه وأوضاع وحركة الجسد الملاحظة عند المستهدف بالتعاطف، حيث تحدث التغذية المبلغة عن هذه الاستجابات الانفعال نفسه عند الملاحظ لها(٦٧:١١٣).

ثانياً: الارتباط المباشر – Direct Association

يقارن الأفراد عادة خبراتهم بخبرات غيرهم. وعند مقارنة الفرد نفسه بالآخرين، يقوم بتسجيل القرائن الموقفية التي ترتبط بالحزن أو الفرح عند الآخرين. وتميل هذه القرائن لأن تكون القرائن نفسها التي ظهرت عنده حين خبر بذاته فرحاً أو حزناً. وبناء على افتراض التعلم من خلال الاشتراط، فالمفترض أن تولد هذه القرائن لدى الآخر مشاعر حزن عند المتعاطف عن طريق التعلم بالاشتراط. وطريقة أخرى في التعبير عن هذا الافتراض تتمثل في أن القرائن الموقفية تذكر الملاحظ (المتعاطف) بأن مواقف معينة تولد الفرح أو الحزن. ونتيجة لذلك يثار الشعور بالفرح أو الحزن. فالموقف المثير للألم عند الشخص الآخر يعمل كقرينة مشابهة لمواقف مؤلمة خبرها الملاحظ في ماضيه تقود إلى مشاعر تعاطفية. ومثال ذلك الطفل الذي قطع يده،

وخبر ألماً تمثل في نزيف إصبعه، عندما يلاحظ طفلاً آخر قطع يده، فإن هذه الملاحظة منه سوف ترتبط بخبرة له مع الألم ماضية. وهكذا يؤدي الارتباط المباشر دوراً رئيساً في إثارة التعاطف.

ثالثاً: الاشتراط الكلاسيكي – Classical Conditionning

يُعدّ الاشتراط الكلاسيكي حالة خاصة من الارتباط المباشر تظهر حال أن المستهدف بالتعاطف والمتعاطف يخبران تلقائيّاً الوجدان نفسه. وفي مثل هذه الحالة، القرائن التي تظهر على المستهدف بالتعاطف تولد في الوقت نفسه مشاعر متنوعة عند المتعاطف. من ذلك مثلاً ما يحدث للأم عندما تصاب بالإرباك عند سماعها ضوضاء عالية، فتستجيب بهلع وهي تتناول طفلها. وتنتقل استجابة ارتباك الأم للوليد عن طريق اتصالها البدني به، لتشير للطفل بأن أمر سوء قد يحدث.

رابعاً: ارتباط الوسيط اللغوي – Language mediated Association

يتسع مفهوم الارتباط المباشر عند استخدام الألفاظ لوصف حال من يعاني من الآخرين، كقول المستهدف بالتعاطف مثلاً: لقد أحبطت كثيراً، وأشعر بحزن عميق. فالاستدلال الرمزي قد يحدث ارتباطاً مباشراً عند الملاحظ له؛ لأن الملاحظ نفسه يستخدم مثل هذه الألفاظ في وصف معاناته. وإذا كان الاشتراط الكلاسيكي مقصوراً على الملاحظة الواقعية لمن يعاني التي تسمح بتسجيل القرائن الموقفية، فإن هذا النوع من الارتباط أكثر مرونة في استثارة التعاطف مع الآخرين؛ لأنه لا يتطلب وجود الآخرين في المكان نفسه. يلحظ ذلك في وصف وسائل الإعلام للكوارث التي تصيب الناس في مختلف أنحاء المعمورة. إن مثل هذا الوصف قد يولد تعاطفاً عن طريق

الارتباط الرمزي. وبهذه الطريقة يصبح من الممكن أن يخبر الفرد تعاطفاً مع أناس في بلدان أخرى دون أن يكون حاضراً معهم.

خامساً: تبني الدور – Role Taking

تتجلى الطريقة الفاعلة لاستثارة التعاطف في التوجيه المباشر. ويتمثل في سؤال الملاحظ لمعاناة الآخر أن يتخيل كيف يشعر فيما لو تعرض لنفس الحدث الضاغط الذي خبره الشخص الآخر، كالتعرض مثلاً لإيذاء بدني أو ظلم وحرمان. وتعرف هذه الطريقة بتبني دور الآخر أو تبني منظوره. ولك أن تتذكر المواقف التي تصور معاناة من يعاني والشعور بما يشعر. ويظهر التعاطف حال وضع الملاحظ نفسه محل من يعاني.

ونخلص من كل ما سبق إلى أن طرق إثارة التعاطف متعددة بتعدد المواقف التي تظهر فيها، وقد تنفرد هذه الطرق أو تشترك في استثارة التعاطف، وأن القرائن التعبيرية أساس المحاكاة الأوتوماتيكية، وأن دور القرائن الموقفية أكثر وضوحاً في حالة استثارة التعاطف من خلال الارتباط المباشر والاشتراط الكلاسيكي، بينما تُعدّ الرموز وسائط حاسمة لظهور ارتباط الوسيط اللغوي. وهذا يشير إلى أنه بالإمكان إثارة التعاطف بطرق مختلفة وتحت ظروف متنوعة. وبذلك يصبح اكتساب ممارسة التعاطف كمهارة حاجة ومطلباً.

• التعاطف والمهارات الاجتماعية

يُعدّ التعاطف عملية من العمليات النفسية الأساسية التي تجعل من السلوك سلوكاً ماهراً. ويتضح دور التعاطف بوصفه مكونًا رئيسًا من مكونات المهارة الاجتماعية في علاقته بالتواصل بوصفها كفاءة كمهارة اجتماعية.

ويعني التواصل بكفاءة «الاتصال شخصيّاً بفاعلية واجتماعيّاً بطريقة مناسبة»(١٤:١٠). وقوام الفاعلية توفر عنصر الفهم للآخر في عملية الاتصال. وكما أسلفنا ينطوي التعاطف وينبئ عن مدى الفهم للآخر. والفهم كعنصر اتصالي هو الوحدة الثالثة من وحدات التواصل الفعال. ويشير الفهم إلى العملية التي يتم بواسطتها تعيين معنى للكلمات التي نسمعها لتقترب من المقصود بها من قبل قائلها. ونظراً لارتباط عملية الفهم بالخبرات الماضية للمستمع، فإنه قد يرفض أو يقبل الرسالة عند محاولة فهمها. وتفسير الرسالة يعني محاولة إكسابها معنى. هذا المعنى تحكمه قواعد اللغة وإدراك وفهم نية المرسل لها (مازح أم جادّ) وفهم مضامين الموقف (البيئة المادية – العلاقة مع الغير) والاشتراك مع الغير في الرؤية والنظرة للعالم وللكون. وهذا لا يتأتى إلا بتوافر قدر مناسب من التعاطف مع مرسل الرسالة. عليه كان ما يعرف بالإنصات التعاطفي وهو إنصات لمساعدة الآخر كالإنصات للصغير عند بكائه رغبة في التعرف إلى ما به. والإنصات التعاطفي أهم أنواع الإنصات بين الأشخاص. وتتجلى أهميته حال الانفعالات. وفضلاً عما يتطلبه هذا النوع من الإنصات كعنصر من عناصر التواصل بين الأشخاص من مهارات الاستيعاب للرسالة، إلا أن هناك من القواعد والمطالب لهذا النوع من الإنصات ما يؤكد على أهمية التعاطف كعنصر أساس في هذا النوع من التواصل، من ذلك مثلاً: أ) احترام وجهة نظر الطرف الآخر، ب) التأكد من فهم ما قاله الطرف الآخر بالتمام قبل الإجابة عن الرسالة، ج) مراجعة الفهم للطرف الآخر عن طريق إعادة ما قال بتعبير يشير إلى فهم ما قد قال، د) عند تفنيد موقف الآخر، يلزم التأكد من أن التعابير المستخدمة تعبر حقّاً عن محتوى له علاقة بما قد قيل. وهذا لن يتأتى لأي شخص ما لم يكن متعاطفاً مع الآخر(١٤:١٧٠). والقصور في مهارة التعاطف يفضي إلى

تواصل قاصر، ويتمثل على أحسن حال فيما يعرف بالإنصات الفاتر أو المنغلق أو على أسوأ تقدير الإنصات العرضي. ولما كان الإنصات على أنماط كان التعاطف أحدها. وكان هذا النمط أصعبها وأكثرها تعقيداً. لأنه يتطلب تركيزاً وحساسية لمحتوى الرسالة الانفعالي. ويتطلب قدرة على النظر للعالم من منظور أو وجهة نظر الآخر، وعلى إرجاء الأحكام، أي التروي في إصدار الحكم حتى يتم التحقق من فهم الآخر[١٥:١١٤]. وينطوي التعاطف على الأنماط الأخرى من أنماط الإنصات كمجرد الإنصات والتحليل. إذ يتطلب التعاطف: ١) السماع بوضوح ودقة، ٢) الإنصات للأهداف غير المرئية أو المستترة، ٣) عدم التسرع في إصدار الأحكام أو إرجائها، ٤) النظر للعالم من منظور المتكلم، ٥) التحسس للمفردات غير المنطوقة، ٦) الاستجابة مع القبول أو الإيجاب والقبول[١٥:١١٧]. هذا من ناحية ومن ناحية أخرى، يمثل التعاطف عند البعض مركباً من مركبات المهارات الاجتماعية أو مهارات التفاعل والاتصال بالآخرين، فلا إتقان للمهارة دون تعاطف[١]. ويرى البعض في التعاطف بذاته مهارة لها مطالبها وبرامج التدريب عليها وتقييمها[٦٠،٣٠].

هذا، وإن كانت معظم الدراسات تعزو الفروق بين الأفراد في التعاطف إلى عوامل بيلوجية تسهم البيئة في تعزيزها[٦٨،٣٠] فإن الخبرات البيئية تبقى مفتاحاً لتنمية وتطوير القدرة على فهم الآخرين. فالوالدان لهما تأثيرهما في اكتساب القدرة على فهم الطفل لمشاعر وأحاسيس وانفعالات الآخرين. ومن ثم كان التدريب على المهارات الاجتماعية والذكاء الاجتماعي قوامه التدريب على التعاطف مع الذات ومع الآخر.

******

رابعاً: مهارة حل المشكلات

. تعريف المشكلة

. إستراتيجيات في حل المشكلات

. المنطق في حل المشكلات

. معوقات حل المشكلات

. أنماط التفكير وحل المشكلات

. إستراتيجيات التفكير الناقد

. مهارة حل المشكلات البينية

. حل المشكلات وإدارة الصراع

. نموذج إدارة الصراع.

******

رابعاً) مهارة حل المشكلات

تعريف المشـكلة: المشـكلات جمع مشـكلة. والمشـكلة بوجه عام: سـؤال مطروح يطلب حلاًّ. وبوجه خاص: مسألة عملية أو نظرية لا يوجد لها مباشرة حـل مطابـق، يقول الجرجاني: «المشـكل ما لا ينـال المراد منـه إلا بتأمل بعد الطلب»[٦٩، ص١٨٤]. وقد تكون المشكلة ظروفاً حياتية تتطلب إجابة تكيفية فاعلة الشـخص غير قـادر على الإتيان بها. مثلاً، كلفت بـأداء مهمة معينة في وقت يتعارض مع أداء مهمة أخـرى في نفس الوقت. فلا تعرف كيف توفق بين أداء المهمتين في نفس الوقت. ومن المشكلات البينية ما يواجه الفرد من صعوبة في فض اشـتباك وقع بين زميلين – في أثناء اجتماع بينهم لتدارس موضوع ما – اختلفا في الرأي حول الموضـوع. وقد حال الاختـلاف في الرأي حوله دون بلوغ الهـدف من اجتماعهم. وكقاعدة من يواجه مشـكلة يصـبح متوتراً ومحبطاً ومكتئباً. ولبّ حل المشـكلة يكمن في التخلص من التوتر والإحباط والاكتئاب. وبلوغ المراد في التخلص من هذه الأعراض يتطلب مهارة في حل المشكلات.

ومهارة حل المشـكلات تمثل محاولة لإيجاد طريقة مناسـبة لبلوغ هدف في حالة أن الهدف لا يمكن بلوغه مباشـرة. وبمعنى آخر هي «محاولة للتغلب على العوائق في سـبيل إنجاز هدف». وتختلف عن عملية صـناعة القرار التي تتضـمن الاختيار مـن بين خيـارات عدة. وحل المشـكلة يمثل جهـد الفرد أو الجماعـة لتقليص أو إزالة العوائق التـي تحول دون بلوغ الأهـداف. على أن عملية حل المشكلات تتطلب اتخاذ عدد من القرارات أو المفاضلة بين خيارات عـدة متى ما تم لمن يواجه مشـكلة تحديد المشـكلة وكيف يمكـن حلها[١٥:١٨٦]. ويمكـن تحديد أي مشـكلة مـن خلال الإلمـام بأبعاد لها ثلاث، هي: «حاضـر غـير مرغوب، وهدف مطلوب تحقيقه، ومعوقات تحول دون تحقيقه». ومن ثم يمكن القول: إن أي مشكلة تتألف من ثلاثة عناصر:

- **عناصر المشكلة**

١. موقف قائم غير مرغوب.
٢. هدف مطلوب تحقيقه.
٣. عائق يحول دون بلوغ ذلك الهدف.

وعادة ما تتمثل المشكلات في قضايا مثل ضيق الوقت وضيق ذات اليد والشح في المصادر والنظر والتحقيق في المسائل. كذا الاختلاف والشقاق والصراع والاقتتال وفض الخصومات. وعلى الرغم من أن مهارة فض ما يقع بين الأشخاص من مشكلات كالشجار والنزاع والصراع تختلف عن المشكلات الشخصية، إلا أنها تشترك معها في كثير من الخطوات المكونة لها.

- **خطوات حل المشكلة**

١. إدراك الموقف المشكل كالاعتقاد بوجود اختلاف في الموقف من موضوع المسألة بين الأطراف المتنازعة.
٢. اقتراح بدائل من خيارات متنوعة تسهم في حل المشكلة.
٣. اختيار الحل الأمثل من بين البدائل المتاحة لحل المشكلة.

وفي أي موقف نزاع بين شخصين أو أكثر، هناك ثلاث عمليات معرفية لفض مثل هذا النزاع: ١) الحوار، ٢) الوساطة، ٣) اتخاذ قرار بالإجماع.

هذا، وتُعدّ المعرفة الاجتماعية عاملاً وثيق الصلة بالقدرة على حل أي مشكلة بغض النظر عن موضوع المشكلة. فالمعرفة الاجتماعية مطلب أساس للكفاءة في الأداء في كثير من المواقف[٨]. وفي سياق حل المشكلات، تتضمن المعرفة القدرة على تعريف المشكلة في ألفاظ محددة وجمع المعلومات وتوليد الأفكار التي قد تسهم في حل المشكلة. عدا الربط بين الوسائل والغايات وتوقع العواقب وتبني المنظور واتخاذ القرارات. وعموماً، حل مشكلات الحياة يتطلب قائمة معينة من مهارات أو عادات التفكير عند مواجهة أي صعوبة.

- مهارات التفكير عند مواجهة أي صعوبة

١. تحديد ماهية المشكلة بالضبط.

٢. ضبط الاندفاع للتصرف بناء على أول فكرة تطرأ على البال.

٣. ابتكار خيارات (بدائل) للحل.

٤. التفكير بمرونة بدلاً من الثبات على طريقة معينة في حل المشكلة.

٥. التطلع للأمام وتوقع العواقب المحتملة للتصرفات.

٦. فهم وتقدير وجهة نظر الآخرين من المتأثرين بالمشكلة.

واكتساب مهارات من هذا النوع عادة ما تحدث بشكل طبيعي عبر مراحل حياة الفرد. ولا يحدث الاكتساب لها من خلال التوجيهات المباشرة (كما هي الحال في تعلم مهارات السباحة أو قيادة الدراجة والسيارة) وإنما من خلال توفير الفرص المناسبة لتعلم مثل هذه المهارات.

وتبدأ عملية حل المشكلة عادة بتقييم الموقف الحالي: ما الخطأ فيما يحدث الآن؟. ومن مطالب حل المشكلات الاعتقاد أو التسليم بوجود مشكلة والتوجه لحلها. وفي حالة الاعتقاد بوجود مشكلة، فإن المطلوب تحديد تلك المشكلة. وتحديد المشكلة قد يكون لبعض الناس سهلاً، ولبعضهم الآخر قد يستغرق جهداً ووقتاً وجدلاً. وبمجرد تحديد المشكلة يواصل الأفراد جمع البيانات وتحليل المشكلة وحصر الخيارات المتاحة لحل المشكلة.

ويمكن التعرف إلى مراحل الحل لأي مشكلة بطريقة عملية عن طريق طرح عدد من الأسئلة للتعبير عن الخطوات التي يلزم اتباعها في سبيل حل المشكلة، ومن أمثلة الأسئلة: ١) ما الذي يجري؟، ٢) وما الذي ممكن أن يكون؟، ٣) وما يجب أن يكون؟، ٤) وما يمكن أن يكون؟، ٥) وما الذي سوف يكون؟.

- **أولاً**: مـا الـذي يجري؟، خطوة تشـير إلـى الوعي بالوقائـع ذات العلاقة بالمشكلة.
- **ثانيـاً**: مـا الـذي ممكن أن يكون؟، خطـوة توحي بضـرورة توليد تعريفات وأفكار وابتكار طرق أو مناهج للتحقق من الأهداف في سـبيل الوصول إلى حل للمشكلة.
- **ثالثـاً**: مـا يجـب أن يكون؟، خطوة تتضـمن اتخاذ قـرارات وأحكام تتعلق بالأفكار والطرق أو المناهج الخاصة ببلوغ الأهداف.
- **رابعاً**: ما يمكن أن يكون؟، خطوة تشير إلى الخيارات وتبني الأفكار والطرق أو المناهج ذات العلاقة بالحل العملي.
- **خامساً**: ما الذي سوف يكون؟، خطوة تشير إلى الخطة الأفضل للحل.

وتتوقف مهارة حل المشكلات على المراوحة بين التباعد والتقارب في التفكير وبين البدائل المتاحة والبدائل التي وقع عليها الاختيار(٧٠:٧٨).

ويجـب ملاحظـة أنه مع تعدد الأفراد المسـاهمين في حل المشـكلة تتعدد الإسـتراتيجيات المستخدمة في الحل، إذ إن كل شخص سوف يسهم في الحل اسـتناداً إلى منظوره في الحل المبني علـى معتقداته واتجاهاته. وليس متوقعاً أن يتناول كل شخص المشكلة بنفس المنظور. وبعد تحديد المشكلة تظل الحاجة قائمة لتطوير إستراتيجيات لحلها.

إستراتيجيات في حل المشكلات: من آليات فض المشـكلات ما يتضـمن الأخذ بمبدأ الاندفاع في حل المشـكلة، أي مباشـرة حل المشـكلة بسرعة ودون تفكير. ومن ذلك أيضـاً ما يتضـمن التدرج في التعامل معهـا وفقاً لطبيعتها. وعلى أي حال درج الناس على التعامل مع المشكلات باستخدام إستراتيجيات

متنوعة تعكس مستوى الكفاءة في أساليب حل المشكلات عند الناس. ومن تلك الإستراتيجيات ما يستخدم في الوصول إلى حل لأي مشكلة قد تعترض الفرد في حياته بغض النظر عن نوعها. ومن أمثلة هذه الإستراتيجيات المستخدمة:

١) إستراتيجية المحاولة والخطأ: منذ أن كان طفلاً، والفرد كبشر يحاول التعامل مع أي موقف مشكل من خلال المحاولة. وقد يصيب ويخطئ. وقد تعلم بهذه الطريقة الكثير، وإن كان في ذلك استنفادا للجهد والوقت. عدا احتمالية الخطأ في الوصول للحل المناسب وإن أسهم في حل المشكلة. والألغاز مثال على المسائل التي يمكن حلها من خلال المحاولة والخطأ. فالأطفال يلجؤون إلى حل الألغاز بالمحاولة والخطأ.

٢) إستراتيجية الخطوة – خطوة: تقوم على فكرة تجزئة المشكلة إلى خطوات يلزم اتباعها للوصول إلى حل للمشكلة. الخطوة الأولى أن تحدد المشكلة. وذلك بأن تتحقق من وجود مشكلة قبل أن تتصدى لحلها. والخطوة الثانية أن تضع تمثيلاً لها محدداً إياها كما قدمتها في البدء. والخطوة الثالثة أن تبتكر قائمة من الحلول للمشكلة وتقيم كل حل منها. والخطوة الرابعة أن تختار أفضل حل منها، وتعمل على تنفيذه. والخطوة الأخيرة أن تتحقق من فاعلية ذلك الحل[١٤٨:٤٨].

٣) تكتيك العصف الذهني: إستراتيجية لحل المشكلات مبنية على فكرة توفير أكبر عدد من الحلول في وقت محدد. يتم اختيار الأصلح منها لحل المشكلة. وبتضييق نطاق الحلول المقدمة إلى أقل عدد ممكن قد تصل بفعل ذلك إلى حل أمثل. وما يحدث خلال جلسات العصف تقادح للأفكار، إذ تثير الأفكار الصادرة من المشارك في جلسة العصف أفكاراً مبتكرة عند الطرف الآخر في الجلسة. ويتضمن العصف الذهني كإستراتيجية لحل المشكلات الفصل بين توليد الأفكار وتقويمها[١٢]. إذ يشجع الأفراد على توليد أكبر عدد ممكن من الأفكار التي تسهم في حل المسألة دون خوف

أو وجل أو مبالاة بنقد الآخرين لها. وهذه الممارسة تشجع على التفكير التباعدي المنتج للإبداع في توليد الأفكار. وبعد نهاية جلسات العصف تؤخذ الأفكار المتولدة من العصف في الحسبان. ويتم تقويمها. والنقطة الجوهرية في عملية العصف التي يلزم تذكرها أن يؤجل إصدار أي حكم على ما يتولد من أفكار في أثناء عملية العصف الذهني. فالأولى أن يجتهد من يدير عملية العصف في حثّ المشاركين في جلسة العصف على توليد ما شاؤوا من أفكار دون اعتبار لمنطق أو تنظيم أو دقة أو وضوح تلك الأفكار. وقد يكون العصف تفاعلاً بين أعضاء جماعة حيث يشارك الأعضاء معاً في توليد الأفكار، ويعرف بالعصف «التفاعلي الجماعي». وقد يستقل كل عضو من أعضاء جلسة العصف في التفكير بالمسألة «عصف ذهني فردي». والعصف الذهني التفاعلي الجماعي ليس بالضرورة أكثر فاعلية في توليد أفكار إبداعية من العصف الذهني الفردي. ويعزى القصور في العصف الذهني الجماعي مقارنة بالعصف الفردي إلى عوامل أربعة هي: ١) مراقبة الذات، على الرغم من التوجيه بضرورة توليد أفكار جديدة ما أمكن دون تحفظ، إلا أن اهتمام العضو في جماعة العصف قد ينصب على ترك انطباعات ايجابية عنه. فينصرف كل عضو منهم إلى مراقبة ذاته. وتكون الحصيلة خفض في معدل الإنتاجية، ٢) التقاعس الاجتماعي: فقدان للدافعية والتواني في الأداء والانتظار بأن يقوم بالدور آخرون، ٣) المطابقة في الإنتاج. لأن العصف غير مألوف ولم يسبق إليه، فإن الأعضاء قد يستخدمون معدل إنتاجية الجماعة كمعيار للأداء وموجه لتوليدهم الجديد من الأفكار. وينتج عن هذه الممارسة انحدار نحو المتوسط في معدلات الإنتاج، ٤) إغلاق الإنتاج أو حجبه: قد يسهم العصف الجماعي في خفض مستوى الإبداع والإنتاجية الفردية بسبب التنافس والتأثير السلبي المتبادل مع الآخرين الذين يسعون معاً لتوليد أفكار، في الوقت الذي يحاول فيه الفرد منفرداً توليد أفكار خاصة به[٣٨].

٤) صياغة الأهداف الفرعية: قد لا يصل الفرد إلى حل لمشكلته بفاعلية بسبب أنه لا يجتهد في توليد مشكلات أو أهداف فرعية. ويتضمن العمل بهذه الإستراتيجية بلورة أهداف معتدلة. تجعلك في موقف مناسب لبلوغ الهدف النهائي أو الحل. ففي موقف خصومة مع صاحب لك تود أن تضع نهاية لما حدث بينك وبينه من شقاق وترغب في عودة المياه إلى مجاريها، قد يكون الهدف الفرعي لبلوغ الهدف النهائي في حسم الخصومة أن يسلم عليك وتسلم عليه، وأن يستجيب لدعوة منك له على العشاء لعل ذلك يخفف من وطأة التأثير السلبي للخصومة. وتعتقد أن بلوغ هذين الهدفين القريبين سوف يبلغك الهدف النهائي لحسم ما حدث بسلام وعودة العلاقة بينكما إلى سابق عهدها. ولاحظ أن إستراتيجية الأهداف الفرعية تعمل في اتجاه الخلف. وهي إستراتيجية فاعلة، حيث تخترع – في البدء – هدفاً فرعيّاً أقرب إلى الهدف النهائي. ومن ثم تعود للخلف إلى أهداف قريبة من بداية الجهد في حل المشكلة[٤٠].

- **إستراتيجيات رئيسة في حل المشكلات**

وبالمثل، يعرض برنشتاين (١٩٩٧)[٧١] ثلاث إستراتيجات رئيسة عادة ما تستخدم من قبل الأفراد والجماعات لحل ما يواجهون من مشكلات، وهي:

أولاً: إستراتيجية تفنيد المشكلة: ويصار فيها إلى تجزئة المشكلة إلى أجزاء في شكل مشكلات فرعية صغيرة. وذلك للتعامل مع كل منها منفردة. من ذلك مثلاً إعدادك لتقرير عن مهمة أسند إليك أداؤها، فإن ذلك يتطلب تحديد عناصر ذلك التقرير مما يجب عليك وصفه. وجمع بيانات عما يلزمك ذكره في متنه. ثم تشرع في كتابة خلاصة لجميع ما ترى أنه ينبغي لك تضمينه في التقرير. بعدها تشرع في كتابة نسخة من التقرير غير منقحة كنسخة أولية. ثم تعمد إلى تنقيحه حتى يبلغ ما ترمي إليه من إعداده. ولو واجهت صعوبة في دفع أحد مرؤوسيك لأداء مهمة محددة أسندت إليه في

وقت معين، فإن ذلك يتطلب منك أن تبدأ في تحديد المهام الأساسية المتفرعة عن تلك المهمة. ثم تشرع في عمل كل مهمة فرعية حتى تنجزها.

ثانياً: إستراتيجية التراجع للخلف أو العودة للوراء: المشكلة في الغالب أشبه ما تكون بالشجرة. يمثل الجذع منها مستودعاً للمعلومات، والأغصان فروع لها. فإذا نظرت للمشكلة من الأمام بأن اقتصرت في محاولتك لحلها على ما توافر لديك من معلومات أولية عنها. فإنك تسلك مسلكاً غير صائب في حلها. إذ اقتصرت على النظر إلى الفروع بدلاً من التنقيب عما تحتويه الجذوع. والإستراتيجية الفاعلة في حل المشكلة أن تبحث في جذور المشكلة. وذلك بأن تتراجع للخلف أو تعود للوراء بحثاً عن أسباب المشكلة. ويمثل البحث عن الجذور محاولة منك للتعرف إلى الأسباب الحقيقية للمشكلة لا أعراضها. ومثال الرجوع للوراء، أنه لو واجهت مشكلة في الصعود لجبل تريد صعوده، فالحكمة تقتضي أن تفكر في الصعود قبل النزول.

ثالثاً: إستراتيجية البحث عن المماثل: تتماثل المشكلات وإن اختلفت في موضوعاتها. فقد ترى في فض نزاع طرأ بين عاملين مماثلاً لخلاف نشأ بين زوجين. ولبلوغ الفائدة من استخدام التماثل كإستراتيجية لحل المشكلات، يجب التعرف إلى أوجه الشبه بين المستهدف بالتمثيل والممثل به. عندها يمكن استدعاء الحل الفاعل الذي سبق استخدامه في حل المشكلة المماثلة في السابق. وتكمن الصعوبة في استخدام هذه الإستراتيجية في أن كثيراً من الناس ليسوا ماهرين في عقد تماثل بين مشكلة سابقة ومشكلة لاحقة.

رابعاً: الحضانة والاختمار: يضيف برنشتاين (١٩٩٧) إستراتيجية رابعة تستخدم في حالة أن المشكلة صعبة أو معقدة. وتكمن في أن تسمح للمشكلة أن تختمر في ذهنك، وذلك بأن تتوقف عن التفكير فيها مدة. وتسمح مثل

هذه الإستراتيجية بظهور مفاجئ للحل الصائب بعد أن تعسر بلوغه. والسبب أن طرح المشكلة جانباً يسمح للأفكار ذات العلاقة في حلها بأن تختمر بعد الانغماس بنشاط غير عقلي مدة من الزمن. وخلال مدة الحضانة، يتمكن من ينشغل في حل المشكلة من نسيان الأفكار الخاطئة. وتفسح مدة الانقطاع المجال له للتفكير في أفكار صائبة تطفو على السطح لتسهم في حل المشكلة، (ص ٢٧٧) (٧١).

- **المنطق في حل المشكلات**

ما يميز البشر عن غيرهم من الكائنات القدرة على التبرير المنطقي للتصرفات. فالمنطق عملية استخدام للمعلومات (حقائق – افتراضات – ملاحظات) رغبة في الوصول إلى استنتاجات تفيد في حل المشكلات. وهناك نوعان من المنطق: منطق رسمي ومنطق غير رسمي. ولكل مسألة منطقية عنصران: ١) مقدمات. ٢) استنتاجات.

وتمثل المقدمات تلك المعلومات والملاحظات التي تبنى عليها الاستنتاجات. والاستنتاجات في الأساس إجابة يتم الوصول إليها من المقدمات. وفي مسائل المنطق الرسمي تكون المقدمات محددة وعادة ما تنتهي باستنتاج واحد لا غير. وتتوقف مصداقية الاستنتاج على مدى صواب المقدمات التي بني عليها. وللمنطق الرسمي نمطان رئيسان: منطق استقرائي ومنطق استدلالي.

١. **المنطق الاستقرائي**. Inductive Reasoning

شكل من أشكال المنطق يركز على تتبع الجزئيات للتوصل إلى حكم كلي. ويشير اصطلاحاً إلى محاولة بناء النظرية من حصيلة الملاحظات الجزئية.

وكإستراتيجية في التفكير يتضمن المنطق المبني على الاستقراء الانتقال من المحدد إلى العام، إذ المفترض أن يفسر العام الخاص. ويستخدم فيه مقدمات للتنبؤ بمخرجات أو استنتاجات قد تكون صائبة مع احتمالية أن تكون خاطئة. مثلاً: قد تبدأ بمقدمة مفادها أن معظم السعوديين ليسوا أشراراً، وأن عليّاً سعودي. وتنتهي إلي استنتاج بأن عليّاً ليس شريراً. ويبقى احتمال بأن عليّاً قد تعلم الشر من قرينه في الغربة أمراً وارداً.

٢. المنطق الاستدلالي. Deductive Reasoning

شكل آخر من أشكال المنطق. يتضمن الانتقال من العام إلى الخاص. يستخدم مقدمات تقود إلى استنتاج صائب. فالمقدمات مبنية على حقائق. ومن ثم فالاستنتاج الصائب محتمل. ويتطلب ذلك أن تكون المقدمات مرتبة ترتيباً مناسباً حتى تقود لاستنتاجات صائبة[٥٢:١٤٤]. وعادة ما يستخدم الناس هذا النوع من المنطق في معترك حياتهم اليومية، مثلاً: على أن أكون في قاعة الاجتماع مساء كل ثلاثاء. واليوم يوم الثلاثاء؛ لذا علي أن أكون هناك هذا المساء.

٣. المنطق غير الرسمي:

مقارنة بالمنطق الرسمي يُعدّ المنطق غير الرسمي أكثر إرباكاً. ومصدر الإرباك فيه أن المقدمات وما تنتهي إليه من استنتاجات تظل محل شك، وقابلة للنقض. فقد تجادل في مصلحة تبني مشروع ما مبرراً ذلك بمقدمات ترى فيها صواباً في المقابل، تجد من يجادل في مصلحة عدم الأخذ بذلك المشروع لاعتبارات تمثل مقدمات مناقضة في الاتجاه لمقدماتك، يرى المجادل فيها صواباً. وفي مثل هذه الحالة تتعدد الإجابات المحتملة للمسألة موضوع المنطق أو الجدل. ومن الحلول المنطقية المستخدمة في مثل هذه المواقف

مـا يعرف بالمنطق الجـدلي، إذ قد يسـتدعي الحل جدلاً منطقيّـاً عن طريق التقويم والمقارنة بين وجهات النظر المتعارضة في محاولة لحل المسألة. وعادة ما تكون المسـائل القابلة للجدل مشحونة بالمشاعر والتجارب الشخصية؛ لذا يصـبح اسـتخدام المنطق الجدلي معها صـعباً، كما هي الحال مع ما يحدث من مشـكلات بين الأزواج. إذ لا مكان للمنطق والموضـوعية في حل الإشكالية. على أن هناك حالات تتطلب منطقاً جدليّاً لحلها. يظهر ذلك جليّاً في مواقف الاتهـام والادعـاء العام. فإذا لم تكـن كل المقدمات متوافرة ولا ضـمان لحل صحيح للقضية، فإن المدعي العام قد يلجأ لاستخدام منطق جدلي يقارن فيه بين الدعاوى والأدلة والشـواهد والقرائن؛ ليصـل بذلك لاستنتاج ينتهي فيه إلى صدق الادعاء بالاتهام من عدمه[٤٠].

نافذة رقم (٢٠): خطوات مقترحة للتعامل مع أي مشكلة

١. ضع المشكلة بوصفها افتراضاً أو في شكل تصور بصري.
٢. حدد هدفاً يتعلق بكيفية التعامل مع المشكلة.
٣. جزّئ الهدف إلى أهداف فرعية.
٤. اختر إستراتيجية لحل المشكلة، وطبقها لإنجاز كل هدف.

- (هلجارد، ٢٠٠٠: ٣٣٨)[١٦].

- معوقات حل المشكلات

أبرز معيق في بلوغ حل فاعل لأي مشـكلة تنشـد حلها شخصـية كانت أم بينيـة أن يتسـم جهدك في حلهـا بالتثبيت لا التحفيز. وذلك أن تلزم نفسـك بطريقة ألفتها في الحل لا ترى غيرها. فيقف ذلك حائلاً دون الوصول إلى حل فاعل إن كان من الميسور الوصول إليه؛ لذا ينبغي عليك تجريب جميع الحلول. وقد قيل: التجربة خير برهان، والتجربة خير من ألف طبيب.

التثبيت الوظيفي: من السهولة أن يقع المرء ضحية لإستراتيجية اعتاد على استخدامها في مواجهة ما يعترضه من عقبات أو مشكلات. والتثبيت يتضمن استخدام إستراتيجية في الحل سابقة والإخفاق في النظر للمشكلة من منظور جديد. وباستخدام طرق مستجدة في الحل. ومن أشكال التثبيت ما يسمى بالتثبيت الوظيفي. وفيه يخفق الفرد في حل المشكلة بسبب أنه ثبت على أشياء اعتاد على أنها تخدمه في حل مشكلته. ومثاله حال من لم يسبق له استخدام الكمبيوتر في إنهاء أعماله. ولا يرى ميزة في استخدامه. وحاله حال من لا يرى ضرورة مصارحة الآخرين عما يجول في خاطره. فكان ذلك سبباً في تعكر علاقاته بهم. إن الإستراتيجية الفاعلة لحل المشكلات أن تفتح ذهنك لجميع الاحتمالات وما يستجد من أساليب ومناهج وطرق. وأن تأخذ في الحسبان ما يطرأ على البيئة والمجتمع من تحولات وتغيرات حتى ما يتعلق منها بالتعامل مع الناس[٢٦١:٤٠]. وعلى أي حال تعكس الإستراتيجيات في حل المشكلات أنماطاً متنوعة من التفكير عند البشر.

- أنماط التفكير وحل المشكلات

- **التنوع في أنماط التفكير:** من التصنيفات الشائعة لنمط تفكير الأفراد أن التفكير على نمطين رئيسين: تقاربي وتباعدي. وهناك أيضاً ما يعرف بالتفكير الناقد.

أولاً: التفكير التقاربي المعياري: وينطوي على مباشرة التفكير في المسألة بحثاً عن حل متوافر وصائب. ويمثل تفكيراً معيارياً شائعاً أو عرفياً، ويستخدم عند مواجهة مشكلات روتينية معتادة سبق إلى حلها[١٢]. ولا يتوافر لها إلا حل واحد. وفي الوقت نفسه صائب. عندئذ، تصبح المشكلة في كيفية

الوصول إلى ذلك الحل. لذا يجتهد الفرد في الوصول إليه. والحل في حقيقته إعادة لحلول سبق للفرد أن تعلمها.

ثانياً: التفكير التباعدي – المتنوع - : نمط من التفكير يسفر عن توليد أفكار وحقائق تمثل خيارات متنوعة لحل المشكلة. ونتاج هذا النمط من التفكير أصالة في توليد أفكار تسهم في حل المسألة حلاًّ فاعلاً. ويُعدّ هذا النمط من التفكير الأكثر استخداماً كمقياس لحل المشكلات بطرق تقوم على الابتكار والإبداع. وينطوي على تطوير لحلول قائمة عن طريق توليد أفكار مضافة واستخدام معطيات مستجدة(١٢:٢٦٤).

وعلى أي حال، عند مواجهة الفرد لأي مشكلة قد يستخدم واحداً من هذين النمطين.

ثالثاً: التفكير الناقد: يعرف التفكير الناقد بأنه التفكير العاكس والمنتج والمقوم للشواهد(٤٠:٢٢). فالذي يفكر تفكيراً ناقداً يمسك بالمعاني العميقة للحقائق والأفكار، منفتح الذهن على كل المذاهب ووجهات النظر. يظهر الفهم العميق لأي مسألة عندما يحفز ليعيد التفكير فيما لديه من سابق أفكار. فالمدرس الذي يحصر جهده في دفع الطلاب ليتلوا ويعرفوا ويصفوا ويلقوا ويسردوا أكثر من أن يحللوا ويربطوا ويكاملوا وينتقدوا ويبتكروا ويقوموا ويفكروا ويعيدوا التفكير، يقف نفسه على تدريب الطلاب على مجرد التعرف إلى أعراض المشكلات دون الغوص بعمق للوصول إلى حقيقة أسباب المشكلات. وهذا النوع من المدرسين أبعد ما يكون عن تنمية التفكير الناقد بين الطلاب(٤٠:٢٦٣). وطبقاً للانجر، (١٩٩٧) يتصف الشخص الناقد بالصفات الآتية:

١) يواصل ابتكار أفكار جديدة، ٢) منفتح على المعلومات الجديدة، ٣) واعٍ بأكثر من مذهب أو منظور. وعلى النقيض منه الشخص الغافل، إذ يتصف بصفات منها:

١) أسير أفكاره القديمة، ٢) يتورط بسلوكيات تلقائية، ٣) يعمل من خلال منظور أحادي لا بديل لديه عنه. ويرى لانجر (١٩٩٧) أن طرح الأسئلة الجيدة مركب مهم من مركبات التفكير[٤٠:٢٦٣].

• **إستراتيجيات التفكير الناقد:** تتعدد إستراتيجيات الأفراد في التفكير تفكيراً ناقداً ومن تلك الإستراتيجيات ما ذكره سانتروك (٢٠٠٠)[٤٠]:

١) الانفتاح الذهني: يتضمن تجنب الضيق في التفكير ومحاولة التوسع في التفكير عن طريق محاولة اكتشاف المتاح من الخيارات.

٢) التفكير الفضولي: ويتضمن التعجب وسبر لبّ المسألة من خلال التساؤل والمساءلة والتحقق. ولا يقف من يفكر تفكيراً فضوليّاً عند ذلك، بل يحاول اكتشاف التناقضات بين المعطيات.

٣) التفكير الحذر: ويتضمن مراجعة الغموض والأخطاء ومراعاة الدقة عند فحص القرائن. ويكون من يفكر بحذر منظماً في تفكيره.

٤) النظر للمسألة من وجهات نظر متعددة: المعتاد أن ينزع الأفراد إلى تفسير الأشياء من زاوية واحدة. وحصر أسباب الشيء في سبب واحد لا أكثر. وعلى الرغم من أن هذه الطريقة في التفكير تبدو أسهل من التورط في البحث عن أسباب متعددة، إلا أن الحقيقة النفسية تؤكد أن التفكير المنطقي متعدد الأبعاد. وأحد أبعاده التفكير بذهن منفتح. ومن مظاهر التفكير المنفتح أن تنظر للمسألة من وجهات نظر متعددة.

٥) التفكير العلمي: الخبرات والتأملات الشخصية والتأويلات عرضة للأخطاء ومشوبة بالتحيزات. وعلى النقيض يقضي التفكير بطريقة علمية بأن تجمع

الشواهد والأدلة والقرائن حول المسألة. ثم يتم فحصها بموضوعية ودقة باستخدام أساليب مقننة للخروج باستنتاجات واقعية تسهم في حل المشكلة.

وعلى أي حال، التفكير قدرة تتم بالتدرج. وتتألف في تدرجها من ثلاث قدرات،كما في وصف ستنبرج وقريقرنكو (٢٠٠٠)[٧٢]، هي: ١) القدرة على التحليل، وتتضمن القدرة على التقويم والمقارنة والمقابلة أو المماثلة، ٢) القدرة على الإبداع، وتتضمن القدرة على الاكتشاف والابتكار والإبداع، ٣) القدرة على التطبيق، وتتضمن القدرة على الممارسة والاستخدام والتوظيف لما تم تعلمه. والشخص الناجح يجمع بين هذه القدرات بشكل متوازن.

نافذة رقم (٢١) مهارات ونزعات التفكير الناقد

أولاً: مهارات التفكير

مهارات المنطق، وتشتمل على: ١) المنطق الاستدلالي، ب) المنطق الاستقرائي،

ج) منطق التحليل، (المماثلة والقياس).

١) مهارات الاستعلام، وتشتمل على: أ) الملاحظة، ب) الوصف، ج) رواية القصص.

٢) مهارات تشكيل المفاهيم، وتشتمل على: أ) صياغة التعريفات، ب) التفيئة والتبويب.

٣) مهارات الترجمة، وتتضمن: أ) الاستيعاب، ب) الاستماع، ج) الكتابة والتدوين.

ثانياً: نزعات التفكير الناقد

أ) التعجب.

ب) طلب التبريرات.

ج) الحكم باستخدام محكات ومعايير.

د) الاستفسار والاستجواب، (عن ليبمان،٢٠٠٧: ١٨٧)[٧٣].

• مهارة حل المشكلات البينية

تمثل عملية حل المشكلات محاولة لتحديد التعارض بين كيف هي الأمور، وكيـف ينبغـي أن تكون. ثم الأخذ بتصـرف لفض التعارض بـين ما هو قائم، وما ينبغي أن يكون. وهناك عدد من النماذج لتحديد خطوات حل المشـكلات توفـر إطار عمل لاتخاذ قرار ما لبلوغ هدف ما. هـذا وإن كانت هذه النماذج متقاربـة في خطواتهـا إلا أنها قد تتباين في الخطوات مع اختلاف مسـتويات المشـاركين في التدرب عليها وموضوع المشكلة المراد حلها (مشكلات شخصية أم مشكلات بينية). ومن الخطوات الشائعة الاستخدام لفض المشكلات التي تقع بين الأشخاص أو المشكلات البينية ما يأتي:

١. تحديد المشكلة: وتتضمن التفكير في الموقف المشكل ومشاعر المشاركين فيه.

٢. تقديم خيارات أو بدائل للتصرف تجاه الموقف، بناء على ما توافر للمشاركين في الحل من معلومات حول الموقف المشكل.

٣. التفكير في العواقب المترتبة على الأخذ بأي من هذه الخيارات لحل الموقف المشكل (قصيرة وطويلة المدى)، يدخل في ذلك تقدير المسؤولية المترتبة على الأخذ بأي منها والمشاعر والمخاوف المصاحبة للأخذ به.

٤. وضع قائمة بمن قد يتأثر بالأخذ بأي من هذه الخيارات واصفاً مشاعرهم وانفعالاتهم وقيمهم التي قد تتعارض مع ما تم تبنيه من حل. وهذه الخطوة تمنح المشاركين فرصة للتبصر بردود فعل من له علاقة فيما اتخذ من قرار. ومدى تأثير ذلك على سلامة القرار.

٥. اختيار الحل الأفضل: بعد الموازنة بين الخيارات المتاحة، يقرر المشاركون في الحل اختيار الأفضل منها.

٦. تصميم خطة لتنفيذ الخيار الأفضل. مثلاً لو دفع شخص من قبل بعض أقرانه للتورط في سلوك غير محمود، وهو يرغب في الاحتفاظ بعلاقته معهم. لكنه

لا يسمح لنفسه بممارسة مثل هذا السلوك. وقد قرر إفادتهم برفضه الإتيان بمثل هذه التصرفات، عليه أن يدرب نفسه على مهارة توكيد الذات في التعبير عن رفضه لمثل هذه التصرفات دون تردد أو وجل، وله أن يخطط لمصاحبة بعض الزملاء الذين يرى في تصرفاتهم رفضاً لمثل هذه التصرفات.

• حل المشكلات وإدارة الصراع

تمكن مهارات إدارة الصراع من التعامل مع التوترات الانفعالية المصاحبة عادة لأي اختلاف أو شقاق أو نزاع بين أطراف العلاقة البينية لتسهم في التأصيل لعلاقة إيجابية بعد خفض مستوى الصراع[٤٨]. وهذا النوع من المهارات في حقيقته عبارة عن مهارة في حل المشكلات، حيث تظهر فيها جهود أطراف النزاع لحل ما حدث من إشكال في أي موقف صراع بين شخصين أو أكثر. فالصراع قد يظهر حال اختلاف شخصين على أكثر من خيار تتطلب الحال الاختيار من بينها، كما هي الحال عند محاولة اتخاذ قرار حاسم أو حل مشكلة قائمة أو إنجاز هدف منشود. إذ تتعدد خيارات القرار أو الحلول المقترحة لحل المشكلة أو تتنوع السبل في بلوغ الهدف. ويتطلب الصراع في مثل هذه الأحوال مهارة في إدارته.

مهارات إدارة الصراع: تتضمن مهارة إدارة الصراع ثلاث مهارات فرعية يحسن بمن يتصدى لإدارة الصراع أن يتقنها، تلك هي مهارات: ١) الحوار، ٢) الوساطة، ٣) اتخاذ قرار بالإجماع.

أولاً) الحوار: تتطلب المهارة في إدارة الصراع أن تقيم حواراً بين الأطراف المتصارعة بما يساعد على التعرف إلى الاهتمامات المشتركة بين هذه الأطراف. وذلك للوصول إلى موقف وسط يمثل أرضية مشتركة تسهل عملية فض الاشتباك بين الأطراف المتصارعة. وليس الهدف من الحوار

إحراز كسب أو تجنب خسارة، وإنما رغبة كل طرف في توصيل ما لديه من أفكار حول موضوع الصراع، والاستماع لما سوف تكون عليه الاستجابة من قبل الطرف الآخر. وعلى كل طرف أن يجتهد في الوصول إلى طريقة بناءة للتعامل مع موضوع الصراع أكثر من الانشغال بإثبات أن الآخر مخطئ. وكأثر لهذه الطريقة في التواصل، يمكن الوصول إلى تسوية تساعد على حل المشكلة، أسهمت الأطراف المتصارعة معاً في الوصول إليه[٧٤]. ويجري الحوار عادة وجهاً لوجه بين المتصارعين أنفسهم. ويمكن أن يتم الحوار بين أطراف ممثلة لكل منهم. ويبنى الحوار الفاعل على الثقة بين الأطراف المتحاورة ومراعاة المصالح المتبادلة، والمساومة التوزيعية في أثناء التفاوض. ويسلك فيه المتحاورون مساراً من خطوات عدة.

- **خطوات الحوار:** يسير الحوار بين المتحاورين عبر مسار من الخطوات، هي:

١. **الموافقة والاستعداد للحوار:** أن يقرّ كل طرف بأنه مختلف مع الطرف الآخر، وأنه سوف يسعى للحوار معه.

٢. **تبادل الأدوار:** أن يأخذ كل طرف دوره في الحوار، وأن ينظر إلى الأمور من وجهة نظر الطرف الآخر.

٣. **الإفصاح عن المشاعر والمطالب:** أن يصف كل طرف من أطراف الحوار ما يريده، وما يشعر به وأسباب هذه المطالب والمشاعر.

٤. **تبني منظور الآخر:** أن يتبنى كل طرف وجهة نظر الآخر، ويلخص فهمه لما يريده، وما الذي يشعر به، وأسباب هذه المطالب والمشاعر.

٥. **التفكير في الطرق المتنوعة لحل الصراع:** أن يفكر كل طرف في الطرق المختلفة لفض ما بينهم من صراع يرضى عنه أطراف الصراع.

٦. **اختيار الطريقة المناسبة:** أن يتم اختيار طريقة مثلى لفض الصراع، وتدوين اتفاق بين الأطراف المتحاورة للعمل بها. ويقترح توماس (١٩٧٠)[٧٥].

خمس طرق للتعامل مع الصراع:

أ. **التأقلم:** السماح للآخرين بالحصول على ما يريدون.

ب. **التعاون:** البحث عن أفضل المخرجات لكل المتنازعين.

ج. **التسوية:** البحث عن مخرجات يرضى عنها جميع الأطراف.

د. **التنافس:** محاولة الحصول على مخرجات لمصلحة طرف دون آخر.

هـ. **التجنب:** إنكار الصراع أو تفادي الاعتقاد بوجود صراع فيه أذى للأطراف المتنازعة[٧٥].

و. **التدخل من قبل طرف ثالث:** الاستعداد للبحث عن مساعدة من الخارج في حالة تعذر فض النزاع من خلال جهود الأطراف المتنازعة[٤٦].

نافذة رقم (٢٢) مبادئ الحوار

- مبادئ الحوار: يقترح دي فيتو، (٢٠٠٧) ضرورة الالتزام بالمبادئ أدناه عند المشاركة في أي عملية حوار خلال التواصل مع الآخرين:

١- أن تتجنب النقد السلبي: حاول ألا تتوجه للطرف الآخر بنقد لاذع.

٢- أن تتجنب الأحكام الشخصية السلبية: لا تحكم حكماً قاطعاً في مسألة لم تتبين منها. تمرن على استخدام نقد إيجابي، وتخلص من إصدار رأي أو حكم شخصي، كالقول: «لقد كان موقفك طيباً... وتصرفك إيجابيّاً». حافظ على قنوات الاتصال بينكم مفتوحة.

٣- أن تحتفظ بقنوات الاتصال مفتوحة: لا تغلق أي قناة وإن كان قد سدت، كالقول: «في الحقيقة لا أعرف ما الذي عملته في حقك ما جعلك تقف موقفاً دفاعيّاً. من فضلك أخبرني فأنا لا أرغب في إيذائك ثانية».

٤- أن تكرر إعادة ما قيل أو أن تعمل على تلخيصه؛ للتأكد من وضوح فهمك له.

٥- أن تطلب من الآخر وتسأله عن وجهة نظره لتوليد اهتمام مشترك معه في وجهة نظره.

٦- أن تتجنب طلب عبارات تنطوي على تزكية لذاتك، كالقول: «أنا مصيب؟!»، «كم أنا محق وصادق فيما قلت؟!»، [ص٢٠٣][٤٦].

ثانياً: الوساطة

تمثل عملية التوسط عملية حل للمشكلة، حيث يتم فيها مساعدة الأطراف المتنازعة من قبل طرف ثالث يتدخل لفض الصراع يعرف بالوسيط. خلال عملية التوسط، يتقابل أطراف النزاع أو من يمثلهما وجهاً لوجه. ويؤدي الوسيط دور الملطف والمرشد الذي يساعد أطراف النزاع على الوصول إلى حل مرضٍ للجميع ينهي به الصراع.

ثالثاً: اتخاذ قرار بالإجماع

ويتمثل في عملية الإجماع على قرار لحل المشكلة. يعمل فيها كل الأطراف أو من يمثلهم على حل الصراع. ويتضمن رسم خطة عمل تحظى بالدعم من كل الأطراف، وقد يسهل الطرف الثالث أو لا يسهل عملية اتخاذ قرار بالإجماع.

- **نموذج إدارة الصراع**

يشبه نموذج إدارة الصراع نموذج حل المشكلات. فالافتراض أن الصراع المطلوب فضّه في الحقيقة عبارة عن مشكلة في حاجة إلى حل. والحل ينتظم في سلسلة من الخطوات شبيهة بخطوات حل المشكلات. والخطوات كما وردت في دي فيتو، (٢٠٠٧)[٤٦] هي: ١) تحديد الصراع، ٢) اختيار الحلول الممكنة، ٣) فحص الحلول، ٤) تقويم الحل الذي تم اختياره، ٥) قبول أو رفض الحل.

أولاً: تحديد الصراع. الخطوة الأهم أن تحدد ماهية ما حدث من صراع. ومن التكنيكات المستخدمة في تحديد الصراع: أ) تحديد موضوع المحتوى ونوع العلاقة. حدد بالضبط موضوعات الصراع، (في حالة خلاف بين زوجين: من الذي عليه أن يعمل ما اختلف عليه الزوجان من عمل، (نفقة،

ومن عليه توصيل الأولاد للمدرسة مثلاً) . وبالمثل، حدد العلاقة بين أطراف الصراع، (من الذي يحاول تجنب مسؤوليته في أداء الواجب من وقته أكبر من غيره؟ علماً أن لديه متسعاً لأداء المهمة دون غيره) ، ب) حدد المشكلة باستخدام مصطلحات عملية محددة. فالاقتصار على ما كان مجرداً من المفاهيم والمصطلحات لا يمكن التعامل معه ولا حله، ج) ركز على الحاضر: تجنب دسّ مشاعرك في كيس خيش، بحيث لا تسمح لها بالانطلاق إلا بعد حين، كما هي الحال عند كتم مشاعر الضيم والغيظ، ثم محاولة التنفيس عنها عند الاختلاف مع الطرف الآخر. فالتنفيس بعد حين سوف يولد تنفيساً مماثلاً ليعزز ذلك من تصعيد الصراع. ويتم التركيز على تبادل الاتهامات، والتغافل عن أصل المشكلة والسعي في سبيل إيجاد حل لها ، د) التعاطف: حاول أن تفهم طبيعة الصراع من وجهة نظر الطرف الآخر المشارك فيه، لاحظ أنه بمجرد محاولة فهمك للآخر، فإنك سوف تتعاطف معه وتقدر موقفه متى ما أدركت أنه كان محقّاً. وقد تبرر لتصرفاته بعد فهم مشاعره، هـ) تجنب التورط في قراءة الأفكار. لا تحاول قراءة أفكار الآخر. وبدلاً من ذلك حاول أن تسأل أسئلة للتأكد من أنك فهمت المشكلة كما يراها الطرف الآخر. اسأل مباشرة وببساطة، مثلاً في موقف اختلاف حول من يقوم بأداء مهمة مشتركة بينكما يمكن أن تطرح سؤالاً ، مثل: لماذا أنت مصرّ على أن أعمل كذا ، وأنت تراني مشغولاً في أداء كذا وكذا؟!.

ثانياً: اختيار الحلول المحتملة. قد تتعدد الحلول وقد تعمد إلى أن تعقد عصفاً ذهنيّاً مع نفسك أو مع من اختلفت معه. لا تعيق أو تحول دون تدفق أفكار صادرة منك أو من قبل من اختلفت معه تتعلق بحل المشكلة. وعند اقتراحك لحلول معينة، انظر في تلك الحلول التي تمكن كل طرف من أن يحصل على ما يريد. تجنب الحلول التي تتصف مخرجاتها بإحراز كسب

لطرف وإلحاق خسارة بطرف آخر. إذ إن مثل هذه الحلول تشكل صعوبة للعلاقة عن طريق التأصيل لمشاعر الإحباط والامتعاض والغيظ. وبدلاً من التوجه لحل الصراع عادة ما تؤدي مثل هذه الحلول إلى الدخول في صراع حول ما انتهى إليه حل الصراع من مخرجات أو ما يعرف بـ «اللولبية في الصراع». وعلى أي حال، عليك أن توازن بحذر ورفق بين المكاسب والعوائد التي تترتب على أي حل. ابحث عن الحلول التي تكون فيها المكاسب والعوائد لمصلحة جميع الأطراف المتصارعة.

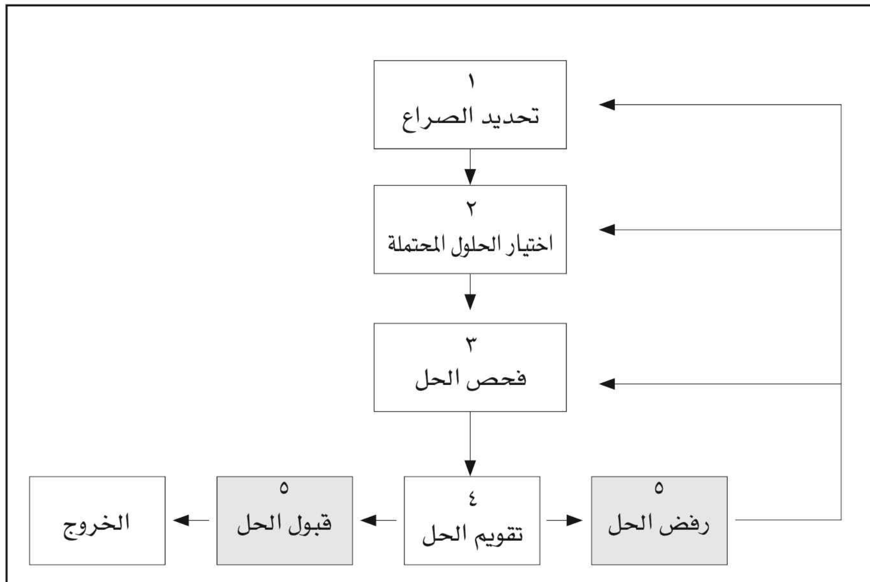
ثالثاً: فحص الحلول. حاول أن تقيم موقفك من الحل الذي وقع اختيارك عليه على مستوى التفكير فيه والعمل به: ١) افحص الحل قبل تطبيقه والسعي لتنفيذه: كيف يبدو لك الآن؟ وماذا عن غدٍ؟ هل تبدو مرتاحاً له؟، ٢) افحص الحل عند التطبيق: اعمد إلى تفعيل الحل، ضعه موضع التطبيق بعد ارتياحك للأخذ به واعمل به؟، وانظر كيف يعمل؟ وإن لم يعمل فتجنبه واختر حلاًّ آخر بديلاً له. أعطِ لكل حل ممكن فرصة. وحاذر أن تتعلق بحل لا يسهم في حل الصراع. إذ إن ذلك قد يعلق الصراع إلى الدرجة التي تجعله لا ينتهي إلى حل.

رابعاً: تقويم الحل. لا تترك الحل الذي وقع عليه الاختيار دون تقويم. حاول تقويمه: هل أسهم الحل في فض الصراع، وإلى أي مدى؟ ،هل الحال الآن أفضل مما سبق؟ شارك بمشاعرك في تقويمك للحل: هل المكاسب والعوائد لكل الأطراف مجزية أم أن هناك حلاًّ أفضل؟.

خامساً: قبول الحل أو رفضه. أن تقبل الحل يعني أنك أشرفت على إنهاء المشكلة. ويصبح من الأهمية بمكان أن يحل الصراع إلى الدرجة التي لا يسمح معها بتوليد صراع آخر. فقد يرى أحد الأطراف أذى أو يرغب في الانتقام محاولة منه لرد الاعتبار لذاته؛ لذا عليك أن تتجنب أنصاف الحلول

أو مـا قد يكون سـبباً في إثارة الصـراع مـرة أخرى. كن مراقبـاً لأمثال هذه الهفوات في فض الصـراع. لا تقلل من قيمة اعتبار الذات عند الطرف الآخر في الصـراع، أو ما يشير إلى ما يوحي بذلك من مشاعر غلبة ونشوة انتصار. قاوم المشـاعر السـلبية التي عادة ما تأتي بعد فض الصراع كالحسرة والندم والناجمـة عـن الإسـتراتيجيات المسـتخدمة في تصـعيد الصـراع لتقلل من شـأنها لدى الطـرف الآخر. لا تـتردد في أن تعتذر عن أي خطأ حصـل منك في حـق الطـرف الآخر. وعلى الطـرف الآخر أن يبادر إلـى ذلك. فكل طرف من أطراف الصـراع مسؤول عن حل الصـراع. حاول أن تزيد من المبادلة في العوائد والإحسـان لتكشف عن مشـاعرك الإيجابية. ولتؤكد أنك فوق مستوى الصـراع وترغب في اسـتمرار وإحياء العلاقـة[٤٦:٢٩٦]. ويلخص الشـكل رقم (١٦) مراحل إدارة الصراع.

الشكل رقم (١٦) نموذج مراحل الصراع



• المصدر: دي فيتو، (٢٠٠٧)[٤٦].

قائمة المراجع (١-٢)

1- Argyle,M.,Social Skills,In Mackintosch, N.J. & Colman ,eds.),Learning and Skills,London and New York: Longman,1995,Pp. 76 - 103.

2- Giles, B.,Social Psychology, London: The Brown Refrence Group Plc. 2005.

٣- الفيومي، أحمد بن محمد بن علي المقري، المصباح المنير في غريب الشرح الكبير للرافعي، تحقيق الدكتور/ عبدالعظيم الشناوي، القاهرة: دار المعارف، ١٩٧٧.

4- Weis,R.L.,Operant Conditioning Techniques In Psychological Assessment,In P. McReynolds,(ed) Advances In Psychological Assessment,Palo Ato,Cal.: Science and Behavior.1968 .

5- McGuire, G. & Priestly, Ph., Life After School: A Social Skills Curriculum (1st.ed.) Oxford, UK.: Pergamon Press 1981.

6- Nelson-Jones, R.,Human Relationship Skills: Coaching and Self Coaching4,th. Edition, London: Routledge 2006.

7- Gresham, F.M.,Assessment of Childrens Social Skills,Journal of Social Psychology,1990, Vol.19,No.2, Pp.120-133.

8- Foster, Sharon, Critical Elements In the development of Childrens Social Skills,In Ellis, R.& Whitington, D.,(edrs), New Direction In Social Skills Training,London & Canberra, UK: Croom Helm,1983, Pp.229 - 265.

9- Holdstock, Len,Sill Acquisition,Part II,In Radford, J. & Gover, E.A. A Textbook of Psychology2,nd.ed, London: Routledge1992,. Pp.764- 784.

10- Gillessen, A.H.N. & Bellmore, A.D., Social Skills and Interpersonal Perception in Early and Middle Childhood, In Smith,P.K. & Hart, G.H,Blackwell Handbook of Childhood Social Development,Malden, MA, USA: Blackwell Publishing Ltd.,2004, Pp.355 - 374.

11- McFall, R.M., A Review and Reformation of the Concept of Social Skills, Behavioral Assessment,Vol.4,Pp.1 - 33.

12- Coon, Dennis,Essentials of Psychology8 ,th. 8th.Edition, Belmont,CA: Wadswarth/ Thomson Learning 2000.

13- Powless.D.L.. & S.Elliott.1993. Assessment of Social Skills of Native American Preschoolers: Teachers and Parents Ratings.Journal of School Psychology.Vol. 31. No.2.1993.

14- Trenholm. S. & Jensen.A..Interpersonal Communication.Wadsworth Publishing Company. Belmount.CA.: 2000.

15- Beebe.S.A. & Masterson. J.T.. Communicating In Small Groups: Principles & Practices.(5th.ed.) .New York: Longman Adison Wesley Longman.Inc 1997.

16- Atkinson.R.L.. & Others.Hilgards Introduction to Psychology13).th.ed.).Fort Worth. Philadelphia: Harcourt College Publishers2000..

17-Trevithick. P..Social Work Skills: A practice handbook 2nd.Edition.. Berkshire. England: Open University Press.McGraw-Hill Education.2005.

18- Hall. E.T.. Beyond Culture.Gaden City. New York: Anchor Books / Doubleday. 1977.

19- Salvoy. P.. Woorly. A.. & Mayer. J..Emotional Intelligence: Conceptualization and Measurement.In Garth. J.. Fletcher. O. & Clark. M.S..Blackwell handbook of Social Psychology: Interpersonal Processes. Malden. Massachusetts: Blackwell Publishers Ltd..2001. Pp. 279 – 307.

20 -Dowd & Tiemey.Teaching Social Skills to Youth 2nd Revised Edition. Boys Town. Nebraska: The Boys Town Press.2005 .

21- Bull. P. & Frederikson. L..Non – Verbal Communication. In Argyle. M. & Colman. A.M. (edrs).Social Psychology2nd. London.UK: Addison Wesley Longman Limited.1998.

22- Reardon. R.C.. Hersen. M.. Bellack. A.S. and Foley.J.M.. Measuring Social Skills.In Grade School Boy. Journal of Behavioral Assessment.1979. Vol. 1.Pp. 87 - 105.

23- Shaffer. D. R.... Social and Personality Development Wadsworth A division of Thomson Learning. Belmont.CA.2000.

24- Vangelisti.A.L.. Knape. M.L. & Daly. J.A.. Conversational Narcissism. Cmmunication Monographs. Vol.57. Pp. 251 - 274.

25 - Wolski. Bobette .Field.D. and Baharij. J.. Legal Skills: A Practical Guide for Students.Sydney. Australia: Lawbook Co.2006.

26- Brehm.S..Miller. R..Perlman. D.& Campbell.S.. Intimate Relationships. Boston: McGraw Hill.2002.

27- Elias.M. & Others.Promoting Social and Emotional Learning: Guidelines for Educators.Alexandria. Virginia: Association for Supervision and Curriculum Development.USA1997.

28- Tindale.R.S..Meisenhelder. H.M..Dykema-Engblade. A.A. and Hogg.M.A. Shared Cognition In Small Group. In Hogg. M.A. & Tindale. R. S..Blackwell Handbook In Social Psychology: Group Processes.Oxford. UK: Blackwell Publishers. Limted..2001 . Pp. 1- 30.

٢٩ - نيسبت،ريتشارد إي، جغرافية الفكر: كيف يفكر الغربيون والآسيويون على نحو مختلف، ولماذا؟، ترجمة شـوقي جلال، سلسـلة عالم المعرفـة (٣١٢)، الكويت: المجلس الوطنـي للثقافة والفنون والآداب، فبراير، ٢٠٠٥م.

30- Adler. R.B. & Towne. N.. Looking Out / Looing In 7th.Edition. Fort Worth. Philaddelphia: Harcourt Brace College Publishers 1999.

31- Petty. R.E. & Cacioppo. J.T.. Attitudes and Persuasion: Classic and Contemporary Approaches. Dubuque. Iowa: Wm.C.Brown Company Publishers 1981.

32- Smith. E.R. & Mackie. D.M.. Social Psychology3 .rd. ed. New York: Psychology Press 2007.

33- Kinch. J.W..Social Psychology. New York: McGraw-Hill Book Company1973.

34- DeVito. J.A..MEDUSA messages. Etc: A Review of General Semantics.Vol.60. (Fall).2003. Pp. 241-245.

35- Pennington. D. Gillen. K. Hill. P. Social Psychology. Lodon .UL. Oxford University Press1999.

36- Tubbs. S. & Moss. S..Human Communication8 .th.Ed. Boston. USA: McGraw-Hill 2000.

37- Patterson. M.I.. Presntational and Effect management Functions of Non-verbal Involvement. Journal of Non-verbal behavior. Vol.11.1986. Pp.110-122.

38- Vaughan. G.M. & Hogg.M.A..Introduction to Social Psychology 5th.ed.. Frenchs Forest. NSW.Australia: Pearson Education. Ausralia 2008.

39- Ekman. P.. Friesen. W.. et. al..Universal and Cultural differences in the judgments of facial expressions of Emotions.Journal of Personality and Social Psychology.Vol.53.1987 . Pp.712-717

40- Santrock. J.W.. Adolescence9.th.ed.. Boston: McGraw-Hill Companies.2003.

41- Plutchik. R..Emotions: A pschoevolutionary Synthesis. New York: Harper & Row1980.

42- Barton.C.R. & Barton.A.M..Psychology and Law: theory .research and Applications3.rd ed. Belmont. CA.USA: Wadswarth / Thomson Learning2004.

43- Mahrabian. A. & Epstein.N..A Measure of emotional Empathy .Journal of Personality. Vol. 40.1972 . Pp. 525-543.

44- Hall. E.T.. The Hidden Dimention. Gaden City. New York: Anchor Books/ Doubleday 1966.

٤٥- غريب، جورج، الجاحظ، دراسـة عامة، سلسـلة الموسـوعة في الأدب العربي، بيروت، لبنان: دار الثقافة، ١٩٧٥.

46- DeVito. Joseph. A..The Interpersonal Communication Book. Boston. Texas: Pearson (International Edition) 2007.

47- Schmuck. R.A. & Schmuck.P.A. Group Processes In the Classroom. Boston.Burr Ridge. ILL.: MacGraw-Hill.92-100 :2001.

48- Bolton.Robert. People Skills.Sydney. Australia: Simon & Schuster 2007.

49- Brownell. Judi. Listening: Attitudes.Principles. and Skills4.th.Edition. Boston. USA: Allyn & Bacon 2010.

50- Kanel. K..A Guide to Crisis Intervention3.rd.Ed Belmont. CA.: Thomson Brooks/Cole 2007.

51- Egan. G..The Skilled Helper: A Systematic Approach to Effective Helping.Pacific Grove.CA: Brooks/Cole1990.

52- Warwick.L.L.&Lesley.Bolton.Theeverythingpsychologybook.Avon.Massachusetts: Adams Media 2007.

53- Stone.D.. Bruce. P. & Heen .Sh.. Difficult Conversations .In Tom Butler-Bowdon. Psychology Classics. London.Boston: Nicholas Brealey Publishing.2008. Pp.272-277.

54- Forward. Susan. Emotional Blackmail. In Tom Butler-Bowdon50 . Psychology Classics. London.Boston: Nicholas Brealey Publishing.2008. Pp.94-99.

55- Eggart. M.A.. the Assertiveness.Hampshing. UK: Management Pocket Books Ltd.2000.

56- Myer. D.G.. Social Psychology9) .th.ed.).Boston. USA: McGraw-Hill 2008.

57- Sarafino.E.P..Principles of Behavior Change Understanding Behavior.Modification Techniques. New York: John Wiley & Sons. Inc1996.

58- Allen. B. P..Personality.Social and Biological Perspectives on Personal Ajustment.Belmount .California: Brooks/Cole Publishing Company A division of Worldsworth. Inc.1990.

59- Weisinger. Hendrie. Emotional Intelligence at Work. San Francisco. Ca: Jossey-Bass. A Wiley Company.1998 . pP.213218-

60- Bar-On. R..Emotional and Social Intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory.In Bar-on.R & .Parker. D.A..Handbook of Emotional Intelligence.San Francisco: Jossey.2000 . Pp. 363-388.

61- Aron.A.. Aron. E.N. & Norman. C.. Self Expansion Model of Motivation and Cognition In Close Relationships. In Fletcher. G.O. & Clark. M.S.. Blackwell Handbook of Social Psychology: Interpersonal Processes. Oxford. UK: Blackwell Publishers.2001 . Pp.478-501.

62- Levenson. R.W.. & Ruef. A.M.. Empathy: Aphysiological Substtance.Journal of Personality and Social Psychology.Vol.63. No.2.1992 . Pp.234-246.

63- Davis. M.H.. Conklin. L.& Luce. C.. Effects of Perspective taking on the cognitive representation of persons: A merging of Self and other. Journal of Personality and Social Psychology. Vol.70.1996 . Pp. 713-726.

64- Ickes. W. and Simpson. J.A. Motivational Aspects of Empathic Accuracy.In Garth. J..Fletcher. O. and M. S. Clark.Blackwell Handbook of Social Psychology: Interpersonal Processes.Malden. Massachusetts: Blackwell Publishers Ltd . .2001Pp. 229 – 249.

65- Wispe. L.. The Distinction between Sympathy and Empathy: To Call Forth A Concept. A word I needed. Journal of Personality and Social Psychology. Vol.50. No.2.1986 . Pp.314-321.

٦٦- الدخيل الله، دخيل عبدالله، التعاطف: المفهوم والقياس، علم النفس، مجلة فصلية تصدر عن الهيئة المصرية العامة للكتاب، العددان (٧٣، ٧٤)، السنة (٢٠)، ٢٠٠٧، ص ص (٢١٠-٢٣٨).

67- Bierchoff. Hanz-Werner.Prosocial Behaviour. Hove. East Sussex. UK: Psychology Press 2002.

68- Franzoi. S.L.. Social Psychology6 .th.Ed.. Boston: MaGraw-Hill Higher Education 2012.

٦٩- مجمع اللغة العربية، المعجم الفلسفي، القاهرة: الهيئة العامة لشؤون المطابع الأميرية،١٩٨٣م.

70- Parens. S.J.. Learning Creative Behavior: Making the Future Happen. Annual Eddition. (Social Psychology Section).Article.No.14.1986 . Pp.78-80.

71- Berstein. et.al..Psychology4.th.ed..Boston: Houghton Mifflin Company.1997. P.p 417-419.

72- Sternberge. R. & Grigorenko. E. Teaching for Successful intelligence to Increase Student Learning and Achievement.Arlington Heights. Illinois: SkyLight Professionsl Development2000 .

73- Lipman.M..Thinking In Education2.nd.Edition.New York: Cambridge University Press.2007.

74- Groshgarian. G. & Kathleen Krueger. Dialogues: An Argument Rhetoric and Reader6.th.Ed. New York: Pearson Longman2009.

75- Thomas.K.W..Toward Multidimentional Values In Teaching: The Example Of Conflict Behavior.Academy of Management Review.1977 . Vol.2. Pp.487.

76- Hensley. M. Dillon. J.C..Pratt. D. & Ford.J. Burke. R..Tools for Teaching Social Skills In Schools.Grades K-12: Boys Town. Nebraska. USA: Boys Town Press. (Father Flanagan s Boys Home) 2005.

77- MacGuire. J.. Understanding Psychology and Crime Perspectives on Theory and Action. Berkshire. England: Open University Press.McGraw-Hill Educa tion.2008.

78- Furnham. A. & Heaven.P..Personality. and Social Behaviour.London. UK: Arnold Press1999.

79- Christie. D.J..Wagner. R.V.. & Winter. D.D.. Peace. Conflict.and Violence: Peace Psychology for the 21st. Century. Upper Saddle River.New Jersey. USA: Prentice Hall Inc.2001 .

80- Sargent. Laurence.R..Social Skills for School and Community: Systematic Instruction for Children and Youth with Cognitive Delays.Colorado Springs. Colorado: Division on Mental Retardation- The Council For Expceptional Children1998.

81- Fitts.P.M. & Posner. M.I..Human Performance.Belmount.CA: Books / Cole1967.

82- Bandura, A.,Social Foundation of Thought and Action: A Social Cognitive Theory,Englewood Cliffs,NJ.: Prentice Hall1 986.

83-Lovaglia,M.J.,KnowingPeople: the Personal use of Social Psychology,Boston,Texas: McGraw-Hill Higher Education 2000.

84- Mclnerney, D.M. & Mclnerney, V.,Educational Psychology: Constructing Learning3,th.Edition, Frenchs Forest, NSW: Pearson Education Australia 2002.

85- Berns ,R.M., Child, Family ,School, Community: Socialization and Support,Fort Worth,Philadelphia, USA: Harcourt Brace College Publishers1997 ,.

86- Selman, R.A. L.,The Growth of Interpersonal Understanding,Orlando, FL.: Academic Press1980,

87- Mercer, C. D. & Mercer,A.R., Teaching Students with Learning Problems4 ,th. ed, New Jersey: Mirrill Prentice Hall 1998.

88- Johnson,D.W. & Johnson,R.T.,Cooperative Learning and Social Interdependence Theory. Social Psychological Applications to Social Issues1998,

89- Rathus, S.A. & Nevid, J.S., Ajdjustment and Growth: The Challenges of Life, New York: Holt, Rinehart and Winston1980.

90- Carnevale, P.J. & Leung,K.,L.Cultural Dimention of Negotiation, In Hogg,M. & Tindale, S., Handbook of Social Psychology: Group Processes, Malden, Massachusetts ,USA: Blackwell Publishers, Inc.2001, Pp.484.

91- Hendrick, Susan, S. Understanding Close Relationships,Boston: Pearson Education, Inc. 2004.

92 - Oskamp, S. & Schultz, P.W., Applied Social Psychology2 ,nd.Ed., Sydney: Pearson Australia1998.

93- Ascher, S., The development of Children Freindships,Cambridge University Press: New York. USA. 1981.

٩٤- الدخيل الله، دخيل عبدالله، الهوية الشخصية والهوية الاجتماعية في الذات السعودية: دراسة لنمط الهوية بين طلاب المستويات النهائية من المرحلة الثانوية بمدينة الرياض، دراسات عربية في علم النفس، المجلد الرابع، العدد الثالث، ٢٠٠٥، ص ص١١-٥٨.

95- Parkhurst, J.T. & Asher, S.R., Peer Rejection in Middle School: Subgroup differences in behavior,loneliness, and interpersonal concerns, Developmental Psychology, Vol.28,1992, Pp.231-241.

96- Birch, C.,Asserting Your Self: How to feel Confident about getting more from Life,Trowbridge,UK: Cromwell Press.2000 ,

97- Gragan,J.,F.Kasch & Wright D.W., Communication In Small Groups: Theory,Process, & Skills,Boston, MA.,Wadsworth Cengage Learning2009,

٩٨- دي بونو، إدوارد، قبعات التفكير الست، الطبعة السابعة، تعريب د. شريف محسن، القاهرة، مصر، دار نهضة مصر، ٢٠٠٥.

99- Brainthwaite, V.A. & Scott, W.A.,Values,In Robinson, J.P.,Shaver, P.R. and Wrightsman, L.S., Measures of Personality and Social Psychological Attitudes,San Diego, Cal.: Academic Press,INC.,1991, Pp.661-662.

100- Cook.J.S., Batson, C.D.,& McDavise, K., Empathic Mediation of Helping: A Two-Stage Moodel, Journal of Personality & Social Psychology,Vol.36, ,1978 Pp.752-766.

101- Boyatzis,R.E.,Golman, D. & Rhee, R.S.,Clustering Competence In Emotional Intelligence,In Bar-On R. & Barker, J.D.A., Handbook of Emotional Intelligence,San Francisco: Jessey,2000, Pp. 343-362.

١٠٢- جولمـان، دانيل، الذكاء العاطفي، ترجمة ليلى الجبالي، سلسـلة عالم المعرفة (٢٦٢)، الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، ٢٠٠٠.

١٠٣- أبوناشـي، منى سـعيد، الذكاء الوجداني وعلاقته بالذكاء العام والمهارات الاجتماعية وسمات الشخصـية: دراسـة عملية، المجلة المصـرية للدراسـات النفسـية، العدد (٢٥)، المجلد (١٢)، إبريل، ٢٠٠٢م.

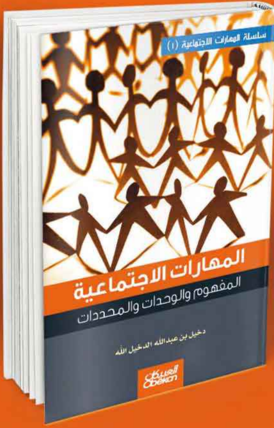
104-. Riggio, R.E., Assessment of Social Skills,Journal of Personality and Social Psychology, 1986,Vol.51,No.3,Pp.649-660.

*****

فهرس المحتويات (مفصل)

فهرس النوافذ والأشكال والجداول

******



يشتمل كتاب **(المهارات الاجتماعية: المفهوم والوحدات والمحددات)** على عرض نظري لمفهوم المهارات الاجتماعية في أنماطها ومحدداتها المختلفة وعلاقتها بالكفاءة الاجتماعية، إذ يجد القارئ تعريفاً للمهارة الاجتماعية وما تنطوي عليه من وحدات أو مكونات وما يحكمها من متغيرات كمحددات لها، وما يميزها من كونها مظهراً مهارياً لسلوك الفرد الاجتماعي، وعلاقة ذلك بمدى كفاءة الفرد في تصرفاته خلال تفاعله مع الآخرين، مع تحديد لمفهوم الكفاءة الاجتماعية والعناصر المكونة لها، وموقع المهارات الاجتماعية في منظومة الكفاءة الاجتماعية، والأنماط المختلفة للمهارات، كما بحث في التعريف بالمهارات الاجتماعية الرئيسة بدءاً من تحديد المفهوم لكل مهارة وأبعادها ومظاهرها أو العناصر المركبة لها ومحدداتها؛ كونها مهارة منفردة بذاتها ومطلباً لاكتساب غيرها من المهارات.

والمهارات الرئيسة التي عرض لها هذا الفصل هي مهارات:

- التوكيد.
- الاتصال بنوعيه.
- التعاطف.
- حل المشكلات.



ISBN:978-603-503-667-2



موضوع الكتاب:
الخدمة الاجتماعية - الاتصال